

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA BANK SYARIAH
MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU KOTA PALOPO)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2020**

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA BANK SYARIAH
MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU KOTA PALOPO)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



1. Dr. Fasiha, M.El.
2. Hendra Safri, S.E., M.M.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2020**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanda Puspitasari
NIM : 16 0402 0220
Program studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 27 Agustus 2020
Yang membuat pernyataan



Nanda Puspitasari
NIM. 16 0402 0220

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo)” yang ditulis oleh **Nanda Puspitasari**, Nomor Induk Mahasiswa **16 0402 0220**, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa tanggal **15 September 2020 M** bertepatan dengan **27 Muharram 1442 H**, telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 13 Oktober 2020

Tim Penguji

- | | | |
|---|-------------------|---------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., MA. | Sekretaris Sidang | (.....) |
| 3. Burhan Rifuddin, S.E., M.M. | Penguji I | (.....) |
| 4. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. | Penguji II | (.....) |
| 5. Dr. Fasiha, M.El. | Pembimbing I | (.....) |
| 6. Hendra Safri, S.E., M.M. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui:


Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi Dan bisnis Islam
Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
NIP. 19610208 199403 2 001


Ketua Program Studi
Perbankan Syariah
Hendra Safri, S.E., M.M.
NIP. 19861020 201503 1 001

Burhan Rifuddin, SE., MM
Nur Ariani Aqidah, S.E., MS.c
Dr. Fasiha, M.El
Hendra Safri, S.E., M.M.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp :
Hal : Skripsi Nanda Puspitasari

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nanda Puspitasari

NIM : 16 0402 0220

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo) maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr. wb

1. Burhan Rifuddin, SE., MM
Penguji I
2. Nur Ariani Aqidah, S.E., MS.c
Penguji II
3. Dr. Fasiha, M.El
Pembimbing I/Penguji
4. Hendra Safri, S.E., M.M
Pembimbing II/Penguji

()
tanggal

()
tanggal

()
tanggal

()
tanggal

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo) yang ditulis oleh Nanda Puspitasari Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0220, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Selasa tanggal 25 bulan Agustus Tahun 2020 bertepatan 7 Muharram 1441 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*.

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M.M.M.
(Ketua Sidang)
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.
(Sekretaris Sidang)
3. Burhan Rifuddin, SE. MM
(Penguji I)
4. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.
(Penguji II)
5. Dr. Fasiha, M.EI
(Pembimbing I)
6. Hendra Safri, S.E., MM
(Pembimbing II)

(
Tanggal :
(
Tanggal :
(
Tanggal :
(
Tanggal :
(
Tanggal :
(
Tanggal :
(
Tanggal :

Dr. Fasiha, M.El
Hendra Safri, S.E., MM.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Palopo, 04 September 2020

Lamp :

Hal : Skripsi Nanda Puspitasari

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di
Palopo

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatu

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nanda Puspitasari

NIM : 16 0402 0220

Program Studi : Perbankan Syariah


Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo)

menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

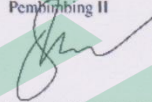
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wr. Wb

Pembimbing I


Dr. Fasiha, M.El
NIP. 19810213 200604 2 003

Pembimbing II


Hendra Safri, S.E., MM.
NIP. 19861020 201503 1 001

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul: "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo)"

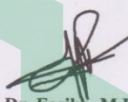
Yang ditulis oleh:

Nama	: Nanda Puspitasari
NIM	: 16 0402 0220
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya

Pembimbing I


Dr. Fasiha, M.EI

NIP. 19810213 200604 2 003

HALAMAN PERSetujuan PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul: "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo)"

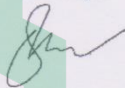
Yang ditulis oleh:

Nama	: Nanda Puspitasari
NIM	: 16 0402 0220
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya

Pembimbing II



Hendra Safri, S.E., MM.
NIP. 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ
أَجْمَعِينَ (أَمَّا بَعْدُ)

Puji syukur kehadiran Allah swt, atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun dalam bentuk yang sederhana, guna melengkapi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarganya dan para sahabatnya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima masukan, bantuan, bimbingan, petunjuk-petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak yang kesemuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat menyelesaikan dengan baik. Terkhusus untuk orang tua tercinta, Ayahanda Arbi, S.Sos serta ibu Cahaya Dewi, S.Sos yang telah melahirkan dan membesarkan penulis. Semoga Allah memberikan pahala yang berlipat ganda dan melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepada mereka.

Taklupa pula penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat, SH., M.H., Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, S.E., M.M., dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A., yang telah memberikan pelajaran pembinaan, kepada penulis dalam menyusun dan menimba ilmu pengetahuan
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, M.M., Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan, Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A., Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., C.A Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan, Dr. Takdir, S.H., M.H.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah, Hendra Safri, S.E., M.M dan Sekertaris Prodi Perbankan Syariah, Nur Ariani Aqidah, S.E.,M.Sc.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, H. Madehang, S. Ag., M.Pd., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing I, Dr. Fasiha, M.EI dan Dosen Pembimbing II, Hendra Safri, S.E.,M.M, yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen Penguji I, Burhan Rifuddin, S.E., MM dan Dosen Penguji II, Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc yang telah banyak memberikan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen Penasehat Akademik, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., C.A

8. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman Perbankan Syariah, terkhusus teman-teman Perbankan Syariah D angkatan 2016, antara lain Pegi Melati, Nurhapsah, Nurjanna, Puspa Akhyari, Nurul Firdayanti dan Novita Sari, yang telah banyak membantu saat bekerja sama selama penulis menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai tahun 2016 sampai sekarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Penyusun berdoa kepada Allah swt.semoga segala bantuan yang telah diberikan bernilai ibadah di sisi-Nya. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi Agama, Bangsa dan Negara, Aamiin.

Palopo, 27 Agustus 2020

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah

ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَیْ	<i>fatḥah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوْ	<i>fatḥah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هَوْلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اِیْ	<i>fatḥah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِیْ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اِوْ	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*
رَمَى : *rāmā*
قِيلَ : *qīla*
يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Tā marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fatḥah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. sedang *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجِّينَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ber-*tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiyy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'rifah* (َ). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalah</i> (bukan <i>az-zalzalah</i>)
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
النَّوْءُ	: al-nau'
سَيِّئٌ	: syai'un
أُمِرْتُ	: umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī
Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ	بِاللَّهِ
dīnullāh	billāh

adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ
hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

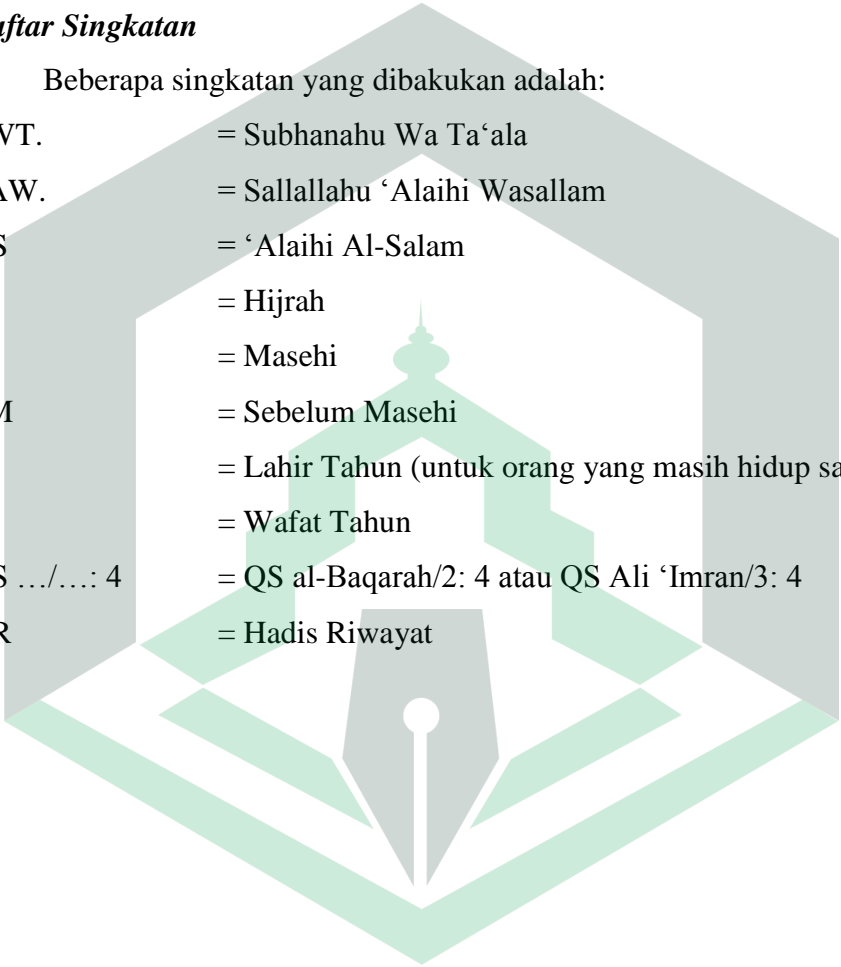
Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:



SWT.	= Subhanahu Wa Ta‘ala
SAW.	= Sallallahu ‘Alaihi Wasallam
AS	= ‘Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali ‘Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR AYAT.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
DAFTAR ISTILAH	xxi
ABSTRAK	xxii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 7
A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	7
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Pikir.....	28
D. Hipotesis Penelitian	29
 BAB III METODE PENELITIAN	 30
A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional Variabel	31
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Instrumen Penelitian	34
G. Uji Validitas dan Uji Reabilitas Instrument	37
H. Teknik Analisis Data	39
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 43
A. Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan	43

BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS al- Ahqaaf /46:19.....	10
Kutipan Ayat 2 QS al-Jumu'ah/62:10.....	11
Kutipan Ayat 3 QS al-Baqarah/2:278-279	15



DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1 Data Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo Tahun 2015-2019	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur/Usia	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4 Uji Normalitas Data	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Linier	56
Tabel 4.6 Uji Parsial (Uji t) Hasil Output SPSS Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah.....	57
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi (Uji-R ²) Hasil Output SPSS Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah	58



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo	50
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
Lampiran 2 Hasil Kuesioner
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Lampiran 4 Surat Keputusan (SK)
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
Lampiran 6 Undangan Ujian Seminar Proposal
Lampiran 7 Undangan Ujian Seminar Hasil
Lampiran 8 Undangan Ujian Munaqasyah
Lampiran 9 Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
Lampiran 10 Berita Acara Ujian Hasil Skripsi
Lampiran 11 Berita Acara Ujian Munaqasyah
Lampiran 12 Riwayat Hidup



DAFTAR ISTILAH



BSM	: Bank Syariah Mandiri
BI	: Bank Indonesia
BSB	: Bank Susila Bakti
KCP	: Kantor Cabang Pembantu
SPSS	: <i>Statistical Package For Sosial Science</i>
Q.S	: Quran Surah
H_0	: Hipotesis Nol
H_1	: Hipotesis Satu
(X)	: Variabel Independen
(Y)	: Variabel Dependen
x	: Kali
<	: Kurang Dari
>	: Lebih Dari
=	: Sama Dengan
+	: Tambah
%	: Persen

ABSTRAK

Nanda Puspitasari, 2020. “*Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Fasiha dan Hendra Safri

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah (studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah yang menabung di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo. Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling* dengan penentuan sampel sebanyak 100 nasabah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui pembagian angket/kuesioner kepada responden. Selanjutnya, teknik pengelolaan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 20. Adapun tahapan dalam teknik pengelolaan dan analisis data yaitu uji kualitas instrument penelitian yaitu *uji validitas* dan *uji reliabilitas*. Selanjutnya, akan dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji *normalitas*, *heteroskedastisitas*, dan *linieritas*. Selanjutnya, menggunakan uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji r, dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 4,449 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,954 atau $4,449 > 1,954$ (H_0 ditolak dan H_1 diterima), dengan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,159 hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 16,8%, sedangkan sisanya sebesar 83,2%.

Kata Kunci : *Kinerja Karyawan, Loyalitas Nasabah*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan syariah merupakan badan usaha yang beralih di sektor jasa yang menerapkan landasan syariah. Perbankan syariah di Indonesia selalu eksis serta perkembangan bank syariah di Indonesia sudah sebagai patokan meningkatnya sistem ekonomi syariah. Bank Muamalat Indonesia selaku bank syariah yang berdiri pertama kali di Indonesia pada 1 Mei 1992, dan bank sudah mempraktikkan bentuk bagi hasil (*profit sharing*) pertama di Indonesia.¹

Bank Umum Syariah (BUS) yang mempunyai tugas penting dalam pengembangan perbankan syariah di Indonesia salah satunya yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Syariah Mandiri dibentuk karena adanya perubahan aktivitas usaha Bank Susila Bakti (BSB) sebagai bank syariah telah ditetapkan dari Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI Nomor 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. kemudian, lewat Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menerima peralihan nama sebagai PT. Bank Syariah Mandiri. Mengikuti penetapan serta pembenaran secara resmi, PT. Bank Syariah Mandiri pertama berjalan dari Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.²

¹ Abdul Ghofur Anshori, *Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), 25.

² Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 26

Salah satu strategi yang dapat menunjang kesuksesan suatu perusahaan ialah dengan menawarkan pelayanan berkualitas tinggi ditunjukkan dengan kinerja dari karyawan pada suatu perusahaan. Perusahaan harus mengelola kinerja karyawan dengan tepat supaya memenuhi kebutuhan nasabah agar nasabah puas serta akan terciptanya loyalitas nasabah. Nasabah yang setia akan memberikan keuntungan pada perusahaan. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam menguasai pangsa pasar dan unggul dari para pesaing.

Loyalitas nasabah merupakan hal penting dalam bisnis perbankan. Nasabah yang puas dan loyal tidak akan ragu untuk menyebarkan berita dan hal-hal positif tentang produk perbankan yang mereka gunakan. Mempertahankan nasabah yang setia harus mendapatkan prioritas utama dari pada mendapatkan nasabah baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah tidak mudah karena memerlukan biaya lebih banyak, oleh karena itu sangat merugikan jika perusahaan melepaskan nasabah yang loyal begitu saja.³

Loyalitas nasabah adalah pencapaian puncak para usaha perbankan. Nasabah yang puas dan loyal tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu mendistribusikan kebaikan tentang produk perbankan yang mereka konsumsi. Mereka mempertahankan kepercayaan tinggi, karena mereka tidak dibayar oleh pihak mana pun untuk menganjurkan produk atau merek perbankan ini. Mempertahankan nasabah yang setia memang harus mendapatkan prioritas pertama dari pada memperoleh nasabah baru, karena untuk merekrut atau menerima nasabah baru tidak mudah karena akan membutuhkan banyak biaya,

³ Akhtar, Muhammad. F., Ali, Khizer., & Sadaqat, Shama, Liquidity Risk Management: A Comparatif Study between Conventional and Islamic Banks of Pakistan. University of the Punjab (Pakistan), *Journal of Research in Business*, (2015)35- 44.

sangat merugikan jika perusahaan melepaskan pelanggan yang telah setia begitu saja kepada bank-bank di Indonesia pada khususnya.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo beroperasi pada tahun 2010.⁴ Dalam menjalankan kegiatannya, perlu berusaha untuk selalu memperhatikan dan meningkatkan hubungan baik dengan nasabahnya agar nasabah loyal dan bukan tertarik pada bank lain baik yang setara berdasarkan Islam atau bank konvensional yang sudah dikenal luas. Salah satu cara yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo demi mempertahankan loyalitas nasabahnya adalah dengan meningkatkan kinerja karyawannya, karena di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo alasan nasabah bertahan menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Kota Palopo atau tetap loyal dengan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo adalah kinerja karyawannya. Hal ini sebagai alasan penting perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka.⁵ Berikut data nasabah 5 tahun terakhir pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo yaitu :

⁴ Staf Operasional Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo.

⁵ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Cet 4 (Bandung: Alfabeta, 2005), 95.

Tabel. 1.1 Data Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo Tahun 2015-2019

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2015	2.287
2	2016	2.305
3	2017	2.357
4	2018	2.341
5	2019	2.292
Jumlah		11.582

Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo

Berdasarkan data nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo pada tahun 2015 sampai 2019 jumlah nasabah yang masih aktif atau loyal sebesar 11.582 orang dan tiap tahunnya terjadi fluktuasi. Pada tahun 2015 jumlah nasabah sebesar 2.287 orang, pada tahun 2016 meningkat menjadi 2.305 orang, pada tahun 2017 kembali meningkat sebesar 2.357 orang, pada tahun 2018 terjadi penurunan menjadi 2.341 orang, dan pada tahun 2019 kembali turun menjadi 2.292 orang. Penurunan angka nasabah yang loyal disebabkan karena dari kebanyakan nasabah merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan atau kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.⁶ Masalah yang sering dikeluhkan oleh nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo yaitu keterlambatan karyawan dalam memberikan pelayanan dan syarat yang diberikan kepada nasabah dalam memperoleh pelayanan administrasi masih terbilang rumit.

⁶ Hasil Wawancara Dengan 5 Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo, Tahun 2020.

Dengan demikian loyalitas nasabah akan terlihat pada saat nasabah merasa puas ataupun tidak puas terhadap kinerja karyawan dalam melakukan layanan perbankan yang dia terima, karena itu kinerja karyawan menjadi hal utama dalam perbankan syariah sebab dengan kemampuan karyawan yang bagus akan membuat nasabah bertahan dalam menggunakan produk di perbankan syariah tersebut khususnya pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo. Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan diatas maka Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo dituntut harus memaksimalkan kinerja karyawannya demi mempertahankan loyalitas dari nasabahnya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis melakukan penelitian ilmiah dengan mengangkat judul **“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini ada dua manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaatnya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah khususnya terkait dengan kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo, diharapkan penelitian ini memberikan masukan kepada lembaga keuangan syariah, khususnya Bank Syariah Mandiri Kota Palopo agar lebih mengetahui tentang pentingnya pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian sebelumnya adalah untuk memperoleh posisi penelitian ini yang berkaitan dengan penelitian serupa yang telah diteliti oleh peneliti lain. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesamaan objek penelitian dan untuk menentukan letak perbedaan dengan penelitian yang ada. Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Habib Syahputra Batubara (2015) dengan judul *“Pengaruh Margin, Kinerja Karyawan, Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok”* berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa variabel margin, kinerja karyawan, dan strategi pemasaran mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Persamaan peneliti sebelumnya dan peneliti sekarang sama-sama meneliti kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini dengan peneliti adalah penelitian ini menggunakan uji regresi berganda serta menggunakan 3 variabel sedangkan peneliti hanya menggunakan uji regresi sederhana dan menggunakan 1 variabel.⁷

⁷ Habib Syahputra Batubara, “Pengaruh Margin, Kinerja Karyawan, Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok,” *Skripsi Institut Islam Negeri Padangsidempuan*, (2015): 68-69

2. Immah Nudyatama (2018) berdasarkan judul "*Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung*". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung. Adapun persamaan peneliti sebelumnya dan peneliti sama-sama meneliti tentang kinerja karyawan dan loyalitas nasabah. Perbedaan dari penelitian ini dengan peneliti adalah terletak pada variabelnya penelitian ini menggunakan dua variabel X sedangkan peneliti menggunakan satu variabel saja.⁸
3. Sutikno (2019) berdasarkan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin Tbk Cabang Yogyakarta*" berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai mediasi yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Adapun persamaan peneliti sebelumnya dan peneliti sama-sama meneliti tentang loyalitas nasabah. Perbedaan dari penelitian ini dengan peneliti adalah terletak pada variabelnya penelitian ini menggunakan dua variabel Y sedangkan peneliti menggunakan satu variabel saja.⁹

⁸ Immah Nudyatama, "Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Karangrejo Tulungagung," *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung*, (2018): 41-42.

⁹ Sutikno, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin Tbk Cabang Yogyakarta," *Skripsi Universitas Islam Indonesia*, (2019): 65

B. Landasan Teori

Teori George C. Homans tentang pertukaran sosial menjelaskan bahwa seseorang akan membalas perlakuan orang lain termasuk organisasi dan perusahaan sesuai dengan dirinya diperlakukan oleh orang tersebut.¹⁰

Mengacu pada teori tersebut maka, nasabah akan menunjukkan perilaku loyal yang didahului oleh kepuasan seperti merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk bank syariah, menambah frekuensi konsumsi untuk lebih sering bertransaksi di bank syariah dan menceritakan hal yang baik tentang produk bank syariah, jika nasabah tersebut merasakan kualitas layanan yang ditunjukkan melalui kinerja karyawan bank syariah sesuai dengan harapannya. Begitupun sebaliknya, jika kinerja karyawan bank syariah yang dipersepsikan buruk, maka nasabah akan membalasnya dengan melakukan perpindahan (*switching*) dan menceritakan keburukan bank syariah kepada orang lain.

C. Kajian Pustaka

1. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja merupakan istilah yang bersumber dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja ataupun hasil nyata diperoleh seseorang).¹¹

¹⁰ Ansar Suherman, Buku Ajar Teori-Toeri Komunikasi, Cet 1 (Yogyakarta: Penerbit CV Budi Utama, 2020), 43

¹¹ Windy Aprilia Murty, "Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Administrasi," *Skripsi Sekolah Tinggi Ekonomi Perbanas Surabaya*, (2012): 1.

Sementara itu kinerja dari pandangan islam merupakan bentuk atau usaha seseorang dalam mengarahkan seluruh kemampuan dirinya. Kinerja adalah suatu nilai yang nyata, keyakinan, dan pengetahuan yang dianut dan didasarkan pada prinsip moral yang kokoh serta mampu menjadi dorongan untuk menghasilkan karya bermutu.¹²

Allah Swt berfirman dalam Q.S Al- Ahqaaf ayat 19:

يُظَاهِرُونَ لَنَا بِأَعْمَالِهِمْ وَيُوَفِّيهِمْ عَمَلَهُمْ تَمَامًا ۖ فَجَنَّا لِكُلِّ

Terjemahnya:

*Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.*¹³

Ayat diatas menerangkan bahwa Allah tentu akan membalas setiap tingkah laku seorang hamba berdasarkan apa yang telah mereka lakukan. Artinya, apabila seseorang menjalankan kewajiban dengan baik dan memperlihatkan kinerja yang baik untuk organisasinya, ia akan mendapatkan hasil yang baik pula dari pekerjaannya dan akan mendatangkan keuntungan bagi organisasinya.

¹² Riag Maharan, "Pengaruh reward dan Punishment terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Abdul Moelok," *Skripsi UIN Raden Intan Lampung*, (2017): 12.

¹³ Al-Qur'an dan Terjemahnya, Kementerian Agama RI, Alquran dan Terjemahnya, (Cet. X, Bandung: CV Ponegoro, 2015), 504.

Q.S Al Jumu'ah ayat 10:

أَذْكُرُوا اللَّهَ فَضَّلَ مِنْ وَابْتَغُوا الْآرْضَ فِي فَانْتَشِرُوا الصَّلَاةُ قُضِيَتْ فَإِذَا
تُفْلِحُونَ لَعَلَّكُمْ كَثِيرًا اللَّهُ وَ

Terjemahnya:

*Jika telah ditunaikan sholat maka bertebaranlah kamu dimuka bumi dan dapatkan karunia Allah, ingatlah Allah sebanyak-banyaknya agar kamu beruntung.*¹⁴

Ayat diatas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim untuk bekerja adalah untuk mencari keridhan Allah Swt dan mendapatkan kebajikan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. jika kedua hal itu menjadi tujuan kerja seseorang, maka kinerja yang baik akan tercipta.

Adapun pengertian kinerja menurut para ahli:

- 1) Menurut Robbins bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tanggung jawab sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepadanya.
- 2) Menurut Melayu S.P Hasibuan menjelaskan bahwa kinerja yaitu hasil dari pekerjaan dalam menjalankan kewajiban yang diraih oleh seseorang dalam melakukan tanggung jawab yang diberikan kepadanya berdasarkan keterampilan, pengalaman, kesungguhan dan waktu.¹⁵

¹⁴ Al-Qur'an dan Terjemahnya, Kementerian Agama RI, Alquran dan Terjemahnya, (Cet. X, Bandung: CV Ponegoro, 2015), 553

¹⁵ Sri Juniati Andri, "Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan," *Skripsi Institut Islam Negeri Palopo*, (2017): 19.

Berdasarkan pengertian dari beberapa pendapat di atas, kinerja adalah hasil kerja dan kemampuan kerja ditunjukkan oleh seseorang untuk memperoleh hasil nyata yang sebanyak-banyaknya sesuai dengan organisasi berdasarkan kewajiban yang ditugaskan.

b. Adapun Karakteristik Kinerja Karyawan:

- 1) Mempunyai kewajiban pribadi yang tinggi
- 2) Berani menerima serta memegang risiko dihadapi
- 3) Mempunyai arah yang efisien
- 4) Untuk merealisasikan tujuannya diperlukan rencana kerja yang berjuang dan menyeluruh
- 5) Dalam seluruh kegiatan kerja yang dilaksanakan harus mampu memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit.
- 6) Harus mencari kesempatan dalam melaksanakan agenda yang telah diprogramkan.¹⁶

c. Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Prawirosentono dimensi kerja yang perlu dimasukkan kedalam penilaian kinerja, yaitu:

- 1) Pengetahuan tentang pekerjaan, kejelasan pengetahuan atas tanggung jawab pekerja yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Perencanaan dan organisasi, kemampuan untuk membuat rencana kerja meliputi jadwal dan urutan pekerjaan, sehingga efisiensi dan efektivitas tercapai..

¹⁶ Fitrah Yanti M, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bri Syariah Di Kota Palopo", *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo*, (2017): 32.

- 3) Mutu pekerjaan, kecermatan, dan ketelitian kerja.
- 4) Produktifitas, banyak tanggung jawab yang diperoleh disbanding dengan kurun waktu yang dipergunakan.
- 5) Pengetahuan teknis dasar dan kemudahan sehingga tanggung jawabnya hampir sama batas kinerja.
- 6) Komunikasi, bisa berasosiasi secara ucapan dengan orang sekitar.
- 7) Kerjasama, kemampuan untuk berkerja sama dengan orang-orang di sekitar dan memiliki sikap terbuka dalam tim.¹⁷

d. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain:

- 1) Kepemimpinan, yaitu seorang pemimpin harus mampu mengatasi masalah yang muncul dalam hal penyelesaian masalah dalam kegiatan kerja.
- 2) Perekrutan, yang merupakan tempat perusahaan untuk memilih ataupun meluluskan karyawan harus dengan seleksi yang akurat.
- 3) Timbal Balik, ialah untuk menyegerakan semangat karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya harus diberi semangat atau gaji yang sebanding dengan kinerja mereka.
- 4) Pelatihan, yaitu setiap karyawan pembaca meter harus dilengkapi dengan ilmu yang memadai dan wajib memiliki sertifikat.

¹⁷Windy Aprilia Murty, "Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi," *Skripsi Sekolah Tinggi Ekonomi Perbanas Surabaya*, (2012): 3.

- 5) Kebijakan, ialah yang diambil dari seorang pemimpin untuk menyelesaikan masalah di sekitarnya yang tidak mengakibatkan persoalan yang berpengaruh fatal.¹⁸

e. Indikator Kinerja Karyawan

Berdasarkan definisi kinerja yang di ungkapkan maka indikator kinerja adalah sebagai berikut:¹⁹

1) Kualitas

Mutu hasil kerja yang didasarkan pada standar yang diresmikan. Biasanya diukur dengan akurasi, ketelitian, keterampilan, kesuksesan kerja.

2) Kuantitas

Jumlah hasil pekerjaan sesuai dengan waktu kerja yang tersedia, yang perlu dipertimbangkan bukanlah hasil rutin tetapi seberapa cepat pekerjaan dapat dikerjakan.

3) Ketepatan Waktu

Kewajiban pegawai untuk melakukan aktivitas ataupun kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

2. Perbankan Syariah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang dioperasikan tanpa bergantung dengan bunga, bank Islam atau dapat disebut bank yang tidak menggunakan bunga yaitu lembaga keuangan atau bank yang produk dan

¹⁸Fitra Yanti M, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Di Kota Palopo,"*Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo*, (2017): 31-32.

¹⁹Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosda karya.

operasional dikembangkan berdasarkan pada Alquran dan hadis Nabi SAW. Undang-undang perbankan No. 21 Tahun 2008 menyatakan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank syariah dan unit bisnis syariah, termasuk kelembagaan, aktivitas usaha, serta aturan dan sistem dalam menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan berdasarkan jenis terdiri dari bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).²⁰

a. Dasar Hukum Bank Syaiah

Ada beberapa dasar atau landasan Bank syariah hukum sebagaimana dijelaskan dalam Q.S.Al-Baqarah/2 : 278-279:

مِنِينَ كُنْتُمْ إِن الرِّبَا مِنْ يَقَى مَا وَذَرُوا اللَّهَ اتَّقُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
لَكُمْ تُبْتَمِرُونَ وَرَسُولِهِ ۚ اللَّهُ مِنْ بَحْرَبٍ فَأَذْنُوا تَفْعَلُوا أَلَمْ فَإِنْ مُؤ
تُظْلَمُونَ وَلَا تَظْلِمُونَ لَا أَمْوَالِكُمْ رُءُوسُ فُ

Terjemahannya:

Wahai orang-orang yang beriman! Berserah dirilah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang yang beriman. Dan jika kamu tidak melakukannya, maka umumkan perang dari Allah dan Rasul-nya. Tetapi jika kamu bertaubat, maka kamu berhak atas harta mu, kamu tidak berbuat zalim (keburukan) dan tidak di zalimi (dirugikan).²¹

²⁰ Fatmawati, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalias Nasabah," *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo*, (2018): 12.

²¹ Al-Qur'an dan Terjemahnya, Kementerian Agama RI, Alquran dan Terjemahnya, (Cet. X, Bandung: CV Ponegoro, 2015), 47.

Maksud ayat diatas tampak dengan sangat jelas bahwa Allah swt, sangat melarang sistem riba dalam proses pelaksanaan ekonomi. Sementara disisi lain Allah swt, menganjurkan agar manusia menerapkan sistem jual beli sesuai dengan syariat Islam.

b. Produk-Produk Bank Syariah

Berdasarkan pada ketetapan peraturan Bank Indonesia Nomor 7/46/PBI/2005 tentang akad penghimpunan dan penyaluran dana bagi bank yang melakukan aktivitas bisnis berdasarkan hakikat islam, secara garis besar produk-produk perbankan syariah terdiri dari:

1) Produk bank syariah yang berdasarkan pada akad jual beli

a) *Murabahah*

Yaitu jual beli barang dengan mengkonfirmasi harga beli kepada pembeli, dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba.

b) *Istishna*

Yaitu akad yang dalam format pesanan untuk membuat barang dengan tolak ukur serta syarat tertentu yang sudah disepakati dengan pembayaran yang sesuai dengan perjanjian.

c) *Salam*

Yaitu pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari dengan aturan-aturan tertentu, sementara pembayaran dilakukan dimuka secara tunai.²²

²² Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), 65

2) Produk bank syariah yang berdasarkan pada akad bagi hasil:

a) *Mudarabah*

Adalah penanaman modal dari pemilik uang (*shahibul maal*) kepada pengelola (*mudharib*) agar melaksanakan aktivitas bisnis tertentu, dengan melakukan pembagian menggunakan cara membagi keuntungan juga kerugian atau dengan cara bagi pendapatan oleh kedua pihak didasarkan nisbah yang sudah disepakati sebelumnya.

b) *Mudarabah mutlaqah*

Adalah perjanjian antara *mudharib* dan *shahibul maal*, dimana pihak pengelola diberikan keleluasaan melakukan pengelolaan uang yang diserahkan. *Mudharabah mutlaqah* ini diamalkan oleh perbankan islam dalam aktivitas mengumpulkan uang dari masyarakat.

c) *Mudarabah muqayadah*

Adalah kesepakatan *mudharabah* dimana modal yang diberikan kepada *mudharib* hanya bisa dioperasikan untuk kegiatan bisnis tertentu yang sudah ditetapkan baik dalam jenis dan ruang lingkup. *Mudarabah muqayadah* dioperasikan oleh bank syariah dalam aktivitas menyalurkan dana kepada masyarakat kemudian bisa memberikan kemudahan terhadap bank dalam melaksanakan aktivitasnya kepada usaha yang dilakukan oleh nasabah.

d) *Musyarakah*

Yaitu modal yang ditanamkan dari *shahibul maal*, untuk mencampur modal dalam bisnis tertentu, dengan sistem bagi hasil berdasarkan nisbah yang sudah ditentukan sebelumnya, sementara kerugian itu ditanggung

oleh seluruh pemilik modal berdasarkan masing-masing bagian modal. *Musyarakah* ini dioperasikan bank syariah agar membiayai suatu proyek (*project financing*) atau bentuk modal ventura (*venture capital*).²³

3) Produk bank syariah yang berdasarkan pada akad sewa menyewa:

a) *Ijarah*/sewa murni

Merupakan kegiatan sewa-menyewa barang atau imbalan untuk suatu pekerjaan dalam waktu tertentu menggunakan pembayaran sewa ataupun kompensasi jasa.

b) *Ijarah wa iqtina/ijarah muntahiyah bi tamlik* (IMBT)

Adalah hubungan dua buah akad, yaitu akad *al-bai'* dan akad *ijarah muntahiyah bi tamlik* (IMBT). *Al-Bai'* ialah akad jual beli, sedangkan IMBT ialah campuran antara sewa menyewa seta jual beli atau hibah diakhir masa sewa.

4) Produk bank syariah berdasarkan pada akad pelengkap yang bersifat sosial (*Akad Tabarru*)

a) *Qardh*

Yaitu pinjaman dana tanpa menggunakan ganjaran dengan tanggung jawab pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman secara sakaligus, bisa dengan cara angsuran, tetapi angsuran menggunakan batas waktu tertentu. Terdapat juga *qard al hasan* yang pada dasarnya pihak yang mendapatkan hutang, jika memang tidak mampu membayar hutang tidak apa-apa,

²³ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), 66.

karena *qard al hasan* ini merupakan suatu fasilitas pembiayaan yang khusus ditujukan bagi mereka yang tidak mampu.²⁴

b) *Hiwalah*

Yaitu pemindahan hutang dari seseorang yang memiliki pinjaman terhadap seseorang yang memiliki hak untuk menanggungnya. Secara teknis didalamnya melibatkan 3 (tiga) pihak, yakni bank sebagai faktor selaku pengambil alihan atau pembeli piutang, nasabah sebagai pemilik piutang, dan *customer* sebagai pihak yang meminjam terhadap nasabah. Melalui mekanisme *hiwalah* oleh karena itu nasabah akan memperoleh uang tunai untuk produk yang dia jual secara kredit kepada pelanggan. Sedangkan bank akan memperoleh biaya dari pihak klien untuk layanan yang diberikan.

c) *Wakalah*

Yaitu memberikan wewenang dari satu pihak sesuai dengan perjanjian terhadap pihak yang lainnya demi menjalankan kegiatan, baik kuasa secara umum maupun kuasa pada khususnya.

d) *Kafalah*

Yaitu jaminan yang diberikan oleh penjamin terhadap pihak ketiga agar mencukupi tanggungan pihak kedua. Kafalah juga dapat diartikan sebagai mentransfer kewajiban orang lain yang dijamin dengan berpedoman atas kewajiban orang lain selaku penjamin. Praktik yang dilaksanakan bank ialah dalam bentuk pemberi penjaminan bank.

²⁴ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), 67.

e) *Wadiah*

Yaitu kewajiban seseorang untuk mengembalikan uang atau barang yang telah dititipkan oleh orang lain apabila sewaktu-waktu atau barang tersebut diminta.²⁵

c. Peran Bank Syariah

Peran bank syariah yaitu sebagai manajer investasi dan mampu mengelalo investasi dana nasabah, bank syariah juga mampu menjadi investor yang menanamkan uang yang dimilikinya atau uang nasabah yang dipertanyakan kepadanya.

peran bank syariah salah satunya terdapat pada dibukanya penunjang akuntansi yang diluncurkan oleh AAOIFI (Accounting and Auditing, Organizacion For Islamic Financial) sebagai Berikut

- 1) Manajemen Penanaman modal, bank syariah mampu membuat penanaman modal uang para nasabah.
- 2) penanaman modal bank syariah bisa menanamkan uang yang dipunyainya ataupun modal warga yang dititipkan pada dirinya.
- 3) Melaksanakan aktivitas sosial merupakan suatu cirri yang menempel pada objek keuangan syariah, bank syariah juga mempunyai tanggung jawab sebagai pengeluaran uang pengelola.²⁶

²⁵ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), 68.

²⁶ Hero No, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah, Cet II* (Yogyayakarta: Penerbit : Ekonsia, 2004), 40

d. Tujuan Bank Syariah

Tujuan bank syariah mencakup lebih luas dari pada bank konvensional, hal ini dikarenakan keberadaanya dikaitkan sebagai lembaga menguntungkan serta kewajiban moral yang disandangkan. Tidak sama halnya dengan bank konvensional pada umumnya yang hanya ingin mendapatkan keuntungan, bank syariah mempunyai maksud yang lainnya yakni:

- 1) menjadi sebuah lembaga keuangan perbankan yang bertujuan untuk mengembangkan derajat hidup sosial ekonomi masyarakat. Uang yang dihimpun dari masyarakat serta manfaat yang dirasakan masyarakat diharapkan mampu menekan kesenjangan sosial sehingga mampu meningkatkan pembangunan yang semakin luar biasa.
- 2) mampu meningkatkan keikutsertaan masyarakat luas dalam mekanisme pembangunan karena sudah banyak dari warga yang saat ini enggan memakai jasa perbankan konvensional karena menghindari riba sudah bisa dijawab dengan adanya akad bank syariah.
- 3) meningkatkan kualitas hidup kelompok warga dengan membentuk masyarakat supaya mampu memikirkan seperti ekonomis dan bertingkah bisnis.

3. Loyalitas Nasabah

Hurry, Ratih. Menyatakan bahwa loyalitas merupakan keterikatan pelanggan yang akan datang kembali atau melakukan pembelian kembali produk atau jasa dipilih secara seralasan diwaktu yang mendatang.²⁷

²⁷Etta Mamang Sangaji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Cet 1 (Yogyakarta, 2013), 102.

a. Karakteristik Loyalitas Nasabah

Jill Griffin konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Melakukan pembelian rutin
- 2) Membeli diluar lini produk/layanan
- 3) Mengusulkan produk lain
- 4) Memperlihatkan kekuatan daya tarik produk yang sama dari kompetitor.²⁸

b. Tahap-tahap Loyalitas Nasabah

Jill Griffin membagi tahapan loyalitas konsumen menjadi seperti berikut:

- 1) Terduga (*Suspect*), termasuk semua orang yang mungkin membeli produk atau jasa perusahaan, tetapi yang tidak terbiasa dengan barang atau jasa ditawarkan oleh perusahaan tersebut.
- 2) Prospek (*Prospect*), adalah sekumpulan orang yang mempunyai keperluan atas barang atau jasa tertentu serta memiliki keahlian akan membeli.
- 3) Pelanggan pertama, yaitu pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya.
- 4) Konsumen, yaitu membeli seluruh barang maupun jasa yang diusulkan dan diperlukan.
- 5) Pendukung, membeli seluruh barang ataupun jasa yang dianjurkan dan dibutuhkan, kemudian lakukan pembelian secara berkala.
- 6) Mitra, adalah ikatan amat terdekat antara konsumen dan perusahaan.²⁹

²⁸Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Cet 3 (Bandung: Alfabeta, 2005), 130.

²⁹ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Cet 3 (Bandung: Alfabeta, 2005), h.140-141

c. Faktor-faktor Yang Membentuk Loyalitas Nasabah

Swastha dan Handoko menyatakan lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas, sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk, mutu produk yang baik akan terus mempengaruhi kualitas kepuasan nasabah, lalu jika hal tersebut berlanjut secara terus-menerus hendak membuat nasabah tetap memesan ataupun memanfaatkan produk tersebut hal ini disebut dengan loyalitas pelanggan.
- 2) Kualitas jasa, selain kualitas produk ada beberapa hal berbeda yang meningkatkan loyalitas konsumen ialah kualitas layanan.
- 3) Emosional, disini diartikan sebagai kepercayaan penjual biar usahanya lebih berkembang. Karyawan tersebut akan memunculkan gagasan yang mampu meningkatkan bisnisnya.
- 4) Harga, seluruh orang tentu mendapatkan barang dengan harga murah dan bersaing. Jadi, harga disini didefinisikan dengan arti lain, harga yang mahal karena kualitas dari produknya atau harga yang mahal karena kualitas jasa yang sempurna.
- 5) Biaya, orang berfikir tentang perusahaan yang produknya berkualitas dan bagus menggunakan biaya dalam melakukan promosi atau produksi. Sehingga konsumen meningkatkan kesetiaan pada produk tersebut.³⁰

³⁰ Basu Swatsa dan Hani Handoko, *Perilaku Komunikasi*, (BPEF: Yogyakarta, 2014), 83.

d. Keuntungan yang Diperoleh dari Loyalitas Nasabah

Griffin menjelaskan keuntungan-keuntungan hendak didapatkan perusahaan jika mempunyai pelanggan yang setia antara lain:

- 1) Membatasi dana pemasaran (karena biaya untuk menarik konsumen baru lebih mahal).
- 2) Mengurangi biaya transaksi (seperti biaya kesepakatan perjanjian, pemrosesan pesanan, dan lain-lain).
- 3) Mengurangi upah penyerahan pelanggan (karena pertukaran lebih sedikit pelanggan).
- 4) Menambahkan penjualan silang yang tentu memperbanyak pangsa pasar perusahaan.
- 5) *Word of mouth* yang lebih positif atas anggapan bahwa konsumen yang setia juga bermakna merek yang merasa puas.
- 6) Meminimalisir biaya kegagalan (seperti biaya pengalihan, dan lain-lain).³¹

Sedangkan Zeithaml dalam Sari mengukur loyalitas pelanggan melalui:

- 1) Niat perilaku positif yang tercermin dalam keahlian fasilitator layanan perlu mempunyai pelanggan.
- 2) Menyampaikan hal-hal positif tentang mereka.
- 3) Menyarankan mereka untuk pelanggan lain.
- 4) Tetap loyal untuk merek.
- 5) Membelanjakan dana lebih besar dengan mereka.
- 6) Melunasi harga premium.³²

³¹ Griffin, 2005. *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga

e. Perspektif Loyalitas

Loyalitas pelanggan kerap sekali dikaitkan dengan tindakan pembelian kembali. Keduanya memang terkait, tetapi sebenarnya berbeda. Dalam konteks merek, seperti menggambarkan kesetiaan kewajiban psikologi mengenai logo tertentu, sementara perilaku pembelian kembali semata-mata menyangkut pembelian merek tertentu yang berulang kali dapat disebabkan oleh satu-satunya merek yang siap, merek termurah, dll. Pembelian ulang mungkin merupakan hasil kemenangan pasar bagi perusahaan yang sudah sukses menjadikan produknya satu-satunya alternatif yang tersedia. Akibatnya, pelanggan tidak punya pilihan untuk memilih. Selain itu, pembelian ulang juga dapat merupakan hasil dari usaha promosi yang sedang berlangsung untuk menarik dan membujuk pelanggan untuk membeli kembali merek yang sama. Jika tidak ada dominasi pasar dan upaya promosi intensif tersebut, pelanggan sangat mungkin untuk berganti merek, sebaiknya, pelanggan yang loyal pada merek tertentu cenderung “terikat” pada merek dan akan membeli produk yang sama lagi walaupun ada banyak lainnya alternatif yang tersedia.

Pada prinsipnya, konsep loyalitas pelanggan bertindak untuk logo, layanan, organisasi, (toko, pemasok, fasilitator jasa, klub, olahraga), jenis produk contohnya (rokok), dan aktifitas (misalnya, berenang dan bermain sepak bola). Secara garis besar, literatur loyalitas pelanggan keunggulan dua pendapat utama yaitu aliran stokastik (*behavioral*) dan aliran Deterministik (sikap). Dengan kata lain, loyalitas merek bisa dilihat dari mereka apa yang dibeli pelanggan dan

³² Sari, Desica D. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen [skripsi]. Yogyakarta (ID) : Universitas Negeri Yogyakarta

bagaimana kewajiban atau keyakinan konsumen terhadap suatu merek. Dalam perubahan terakhir, ada juga aliran integratif yang berupaya menggabungkan perspektif perilaku.³³

Loyalitas sering dikaitkan antara nilai-nilai dimana pelanggan yang loyal mengharapkan adanya ikatan emosional dengan perusahaan. Ikatan emosional inilah yang membuat pelanggan setia dan meningkatkan mereka untuk terus melaksanakan pembelian terhadap produk perusahaan serta menyampaikan usulan. Untuk meningkatkan loyalitas, perusahaan harus meningkatkan kepuasan setiap pelanggan dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Perlu meningkatkan kepuasan, perusahaan mesti meningkatkan nilai yang bisa memberi mereka memperoleh apa yang mereka bayar atau lebih dari yang mereka inginkan, kemudian mereka sanggup bertahan dan mendekati pada pembelian ulang, rekomendasi, dan skala pengeluaran yang meningkat³⁴.

4. Nasabah/Pelanggan

a. Pengertian Nasabah

Kasmir menyatakan bahwa nasabah adalah raja yang maksudnya seorang raja wajib dipenuhi seluruh harapan dan keperluannya, nasabah yaitu konsumen dari layanan perbankan³⁵. Sedangkan menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. Tahun 1992 tentang Perbankan

³³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2008), 76.

³⁴ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. (Bandung: ALFABETA, 2010). 134

³⁵ Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

pasal 11 ayat 16 (2008:261) nasabah merupakan pihak yang memanfaatkan jasa bank.

Menurut UU No.10 tahun 1998 pasal 1 nasabah terdiri dari 2 jenis, yaitu:

- 1) Pasal 1 ayat 17 menjelaskan bahwa nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berlandaskan kesepakatan bank dengan nasabah yang terlibat.
- 2) Pasal 1 ayat 18 mengemukakan bahwa nasabah debitur adalah nasabah yang mendapatkan kemudahan kredit atau pembiayaan berdasarkan ajaran syari'ah atau disetarakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

b. Sifat-sifat Nasabah

Kasmir juga mengemukakan sifat-sifat nasabah yang harus dikenal agar mampu memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- 1) Nasabah mau dianggap sebagai raja

Karyawan bank harus menganggap nasabah adalah raja, artinya raja harus dipenuhi semua keinginannya. Namun pelayanan yang diberikan masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat karyawan itu sendiri.

- 2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan.

3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak tersinggung.

4) Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang kebank pada haikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar benar diperhatikan.

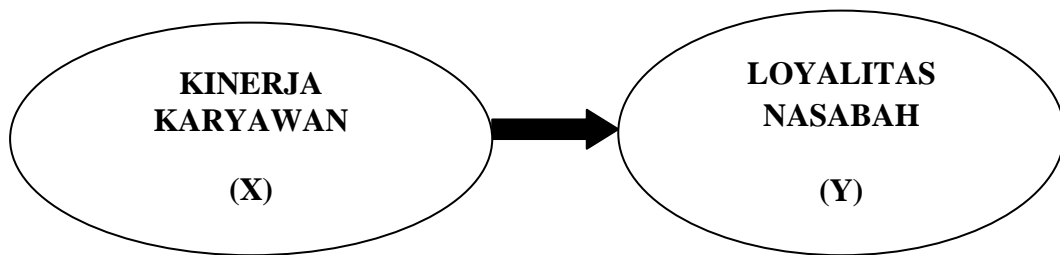
5) Nasabah merupakan sumber pendapat bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.³⁶

D. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir adalah model konseptual tentang teori yang memiliki hubungan dengan sejumlah faktor yang dilihat sebagai permasalahan utama. Dalam kerangka fikir ini menggambarkan adanya “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo”. Berdasarkan uraian dan penjelasan tersebut maka kerangka fikir yang digunakan yaitu seperti gambar dibawah ini:

³⁶ Kasmir.(2005). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT Raja Grafindo. Persada



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari kerangka pikir dalam penelitian ini dimana yang menjadi variabel bebasnya (independen) adalah kinerja karyawan yang mempengaruhi variabel terikat (dependen) adalah loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri.

E. Hipotesis

Hipotesis yaitu hasil atau kesimpulan yang ditentukan dari penelitian yang belum tentu kebenarannya, dan baru akan menjadi akurat jika sudah disetujui dengan bukti-bukti.

Adapun hipotesis yang digunakan pada penelitian ini, ialah:

H_0 : Kinerja karyawan tidak berpengaruh pada loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.

H_1 : Kinerja karyawan berpengaruh pada loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.³⁷

³⁷ Muh.Fitrah dan Luthfiyah, “*Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*”, (Jawa Barat: CV Jejak, 2017), 128.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian bersifat kuantitatif merupakan penelitian bertujuan akan mengutarakan masalah-masalah dengan upaya mengumpulkan data yang berupa pengukapan fakta-fakta yang sudah berlangsung. Penelitian ini memerlukan desain korelasional, dimana penelitian ini dilakukan mencari hubungan antara dua ataupun beberapa variabel terikat beserta variabel tidak terikat.³⁸

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian yang dilakukan peneliti dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo terletak Jl. Dr. Ratulangi Kota Palopo. Mengenai waktu dilakukan dalam penelitian yaitu 18 Februari 2020 - 18 April 2020.

³⁸ Hendrayadi dan Suryani, *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*, Cet 1 (Jakarta: PT Fajar Intrepratama Mandiri, 2015), 119.

C. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kehadiran pengertian dalam penelitian ini. Maka diberikan definisi dan operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Variabel independen (Kinerja Karyawan) (X)	hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan kewajiban yang diberikan kepadanya.	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu. ³⁹
2.	Variabel dependen (Loyalitas Nasabah) (Y)	Adalah sebuah usaha nasabah untuk tetap setia dengan kesadaran, kepercayaan dan kebanggaan yang kuat terhadap suatu produk.	1. Rekomendasi 2. Menambah frekuensi konsumsi 3. Menceritakan hal yang baik tentang produk. ⁴⁰

³⁹ Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosda karya.

⁴⁰ Griffin, 2005. *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi yaitu kawasan generealisasi yang terdiri atas objek ataupun subjek menjadi prioritas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti agar dipelajari lalu kemudian ditarik kesimpulan.⁴¹ Jadi populasi penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo yang berjumlah 11.582 orang nasabah.⁴²

2. Sampel

Sampel merupakan komponen dari karakteristik dan jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasinya besar dan peneliti mungkin tidak mempelajari semua yang ada dalam populasi seperti keterbatasan dana, dan tenaga waktu, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi.⁴³ Penelitian ini menggunakan teknik *Non probability sampling*, yakni teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penelitian ini akan menggunakan metode pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* adalah pengambilan data yang disesuaikan dengan kriteria-kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya.⁴⁴ Kriteria yang dimaksud adalah nasabah yang menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo minimal 2 tahun.

⁴¹Riduwan, *Dasar-Dasar Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 7.

⁴²Staf Operasional Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo.

⁴³Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 118.

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet 20 (Bandung: Alfabeta, 2014), 84

Adapun untuk menentukan sampel dari populasi diatas digunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah anggota dalam suatu populasi

n = Jumlah sampel

e = Derajat penyimpanan yang ditoleransi 10%

Dengan populasi sebesar 11.582 maka jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{11.582}{1+11.582 (0,10)^2} \\ &= 99,99 \\ &= 100 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin maka jumlah responden dalam penelitian ini sebesar 100 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan:

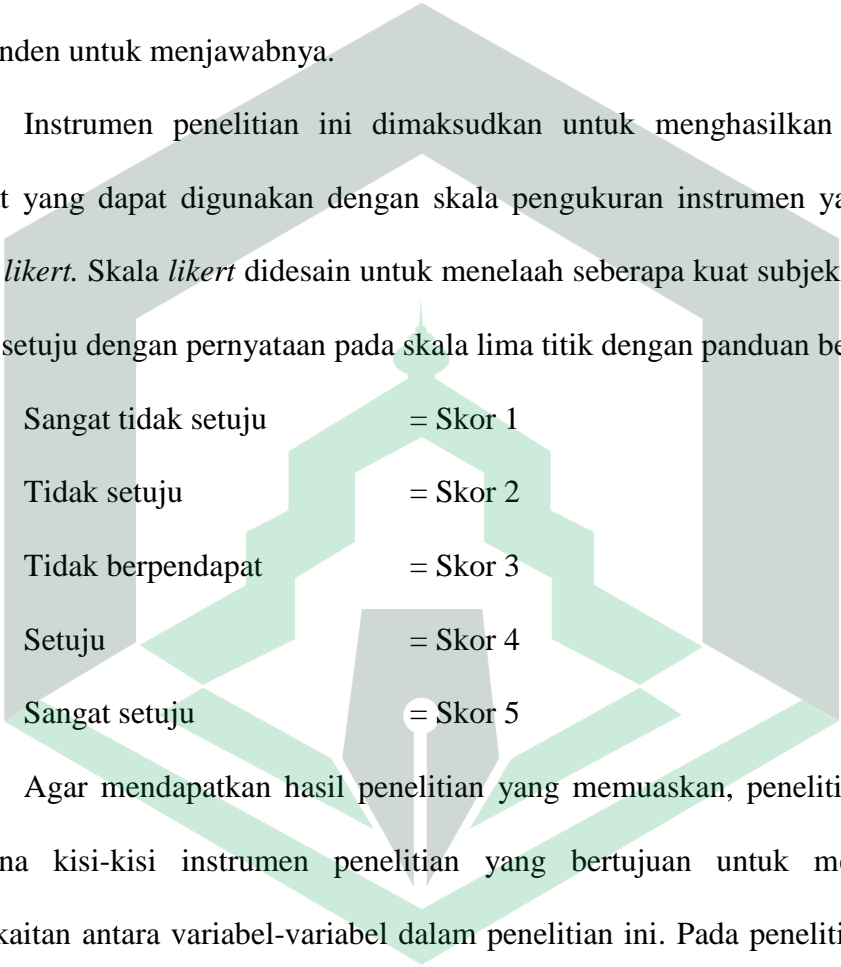
Kuesioner adalah sebuah alat pengumpulan data yang nantinya data tersebut akan diolah agar menghasilkan informasi tertentu. Informasi ini diperoleh dengan cara menyusun suatu daftar pertanyaan atau pernyataan yang akan diajukan kepada responden/objek penelitian, kemudian sesudah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti. Kuesioner pada penelitian ini

memerlukan skala likert (Sangat setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju).⁴⁵

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner maupun angket yang dibuat oleh peneliti dan diberikan kepada responden untuk menjawabnya.

Instrumen penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yang dapat digunakan dengan skala pengukuran instrumen yaitu dengan skala *likert*. Skala *likert* didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala lima titik dengan panduan berikut⁴⁶ :



Sangat tidak setuju	= Skor 1
Tidak setuju	= Skor 2
Tidak berpendapat	= Skor 3
Setuju	= Skor 4
Sangat setuju	= Skor 5

Agar mendapatkan hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rencana kisi-kisi instrumen penelitian yang bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel-variabel dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, dari masing-masing variabel yang ada akan diberikan penjelasan, kemudian ditentukan indikator yang akan diukur hingga sebagai item pertanyaan, seperti tabel 3.2 dibawah ini.

⁴⁵Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Cet 2 (Bandung: Alfabet CV, 2014), 71.

⁴⁶Uma Sekaran, dan Roger Bogue, *Metode Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 6, (Jakarta: Salemba 4, 2017), 30.

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan
1.	Kinerja Karyawan (X)	1. Kualitas	1. Saat bekerja, hasil pekerjaan karyawan lebih baik jika dibandingkan dengan waktu sebelumnya 2. Karyawan menangani beban kerja sebagaimana yang ditugaskan kepadanya 3. Dalam keadaan yang mendesak karyawan bersedia melakukan pekerjaan yang bukan pekerjaannya demi kelancarannya 4. Karyawan Mencari pengetahuan tambahan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidangnya
		2. Kuantitas	1. Karyawan dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik 2. Kualitas pelayanan yang karyawan lakukan sesuai dengan harapan nasabah 3. Karyawan melakukan pekerjaan dengan akurat dan jarang membuat kesalahan.
		1. Ketepatan Waktu	1. Karyawan disiplin waktu dalam bekerja 2. Karyawan tidak pernah menunda pekerjaan 3. Karyawan mampu mempercepat menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu yang ditentukan

Tabel 3.2 Lanjutan

2	Loyalitas Nasabah (Y)	1. Rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah mengajak orang lain untuk menabung di Bank Syariah Mandiri 2. Nasabah menggambarkan hal yang positif kepada kerabat mengenai bank syariah mandiri 3. Nasabah yang puas dengan pelayanan dari Bank Mandiri Syariah akan memberikan rekomendasi untuk menggunakan layanan Bank Mandiri Syariah 4. nasabah bersedia mempengaruhi nasabah lainnya untuk menggunakan produk terbaik dari Bank Mandiri Syariah
		2. Menambah frekuensi konsumsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah akan lebih sering bertransaksi setelah mengetahui kelebihan di Bank Mandiri Syariah 2. Nasabah akan menggunakan produk lain dari Bank Mandiri Syariah 3. Nasabah mempercayakan dana yang dimiliki untuk dikelola oleh Bank Mandiri Syariah
		3. Menceritakan hal yang baik tentang produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah akan menceritakan keunggulan dari produk Bank Mandiri Syariah kepada teman serta kerabatnya. 2. Nasabah memberitahukan pada orang lain bahwa Bank Mandiri Syariah memberikan kemudahan untuk memperoleh produk di Bank tersebut 3. Nasabah yang merasa puas dengan karyawan akan mempengaruhi orang lain tentang Bank Mandiri

G. Uji Validitas dan Uji Reabilitas Instrument

Penelitian ini cara analisis data yang penulis gunakan yaitu:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk menilai apakah valid atau tidak suatu angket. Jika angket ini mampu menyampaikan sesuatu yang telah diukur oleh angket tersebut maka datanya dikatakan sah. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaannya dikatakan valid. Apabila alat ukur yang dipakai dalam mengukur data itu sah maka instrument yang dihasilkan juga sah. Standar validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah memerlukan standar validitas $> 0,361$ sehingga jika pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ bahwa butir pernyataan dianggap sah.⁴⁷ Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dilakukan pada 30 responden.

⁴⁷ Riduwan, dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 53.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	R _{Hitung}	R _{Tabel}	Ket
1	Kinerja Karyawan (X)	1	0,754	0,361	Valid
		2	0,692	0,361	Valid
		3	0,692	0,361	Valid
		4	0,748	0,361	Valid
		5	0,441	0,361	Valid
		6	0,566	0,361	Valid
		7	0,447	0,361	Valid
		8	0,801	0,361	Valid
		9	0,696	0,361	Valid
		10	0,626	0,361	Valid
2	Loyalitas Nasabah (Y)	1	0,909	0,361	Valid
		2	0,483	0,361	Valid
		3	0,524	0,361	Valid
		4	0,669	0,361	Valid
		5	0,572	0,361	Valid
		6	0,540	0,361	Valid
		7	0,498	0,361	Valid
		8	0,861	0,361	Valid
		9	0,831	0,361	Valid
		10	0,907	0,361	Valid

Sumber : Diolah menggunakan SPSS 20

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah alat untuk menilai indikator dari variabel yaitu angket. Sebuah kuesioner dikatakan *realible* atau dapat diandalkan jika jawaban responden terhadap pertanyaan itu sesuai atau seimbang dari waktu ke waktu SPSS menyediakan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* apabila diberikan nilai $\alpha > 0,6$.⁴⁸

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpa	Ket
1	Kinerja Karyawan (X)	0,643	Reliabel
2	Loyalitas Nasabah (Y)	0,710	Reliabel

H. Uji Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik, diuji sebelum melakukan uji hipotesis perlu mengetahui ada ataupun tidaknya kesalahan.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data merupakan uji yang digunakan untuk memahami sebaran data sebuah gabungan data atau variabel. Dari hasil uji normalitas data dapat diketahui sebaran dan berdistribusi normal atau tidak sehingga berguna

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2017), 121.

demi menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi stabil ataupun diambil dari populasi.⁴⁹

b. Uji Linearitas

Memiliki tujuan untuk mengetahui dua variabel apakah mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan untuk syarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian SPSS yang menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan memiliki hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05.⁵⁰

c. Uji heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas berarti bahwa varian variabel dalam model regresi tidak sama. Sebaliknya, jika variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) itu disebut homoskedastisitas.⁵¹ Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau heteroskedastisitas yang tidak terjadi. Sebagian besar pengumpulan data mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).

⁴⁹ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI), 81.

⁵⁰ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi spss versi 17*, (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2014) 171-179.

⁵¹ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI), 97.

2. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana yaitu ikatan secara linear antara satu variabel tidak terikat dengan variabel terikat. Analisis ini dilakukan untuk melihat positif atau negatif arah ikatan antara variabel tidak terikat dan terikat, dan untuk melihat kenaikan atau penurunan nilai variabel tidak terikat dan variabel terikat. Data yang dipakai biasanya berukuran interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:⁵²

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Nasabah

X = Kinerja Karyawan

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e = *error* atau sisa

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (T)

Uji T bertujuan untuk memahami besar pengaruh variabel tidak terikat secara parsial terhadap variabel terikat. Mengenai kriteria pengujian parsial terletak pada tingkat signifikan 5 persen yaitu:

- 1) H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $\text{sig} > 0,05$ dan $T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}}$
- 2) H_0 ditolak dan H_1 diterima Jika $\text{sig} < 0,05$ dan $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$.⁵³

⁵²Danar Fergian, "Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah," *Skripsi Institut Islam Negeri Surakarta*, (2016): 11.

b. Koefisien Determinasi (Uji- R^2)

Uji ini berguna untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam regresi sederhana sebaiknya menggunakan *R square* atau *Adjusted R* yang telah di sesuaikan dengan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini.⁵⁴



⁵³Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Undiip, 2006), 167.

⁵⁴Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro, 2009), 45.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Mandiri

Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah paska bisnis ekonomi Dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi dimensi termasuk dipangggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negative yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat. Tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industry perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil keputusan atau tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitulasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain, serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara Bank Bumi Daya Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999 Kebijakan Peggabungan tersebut juga

menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) sebagai Pemilik mayoritas baru BSB

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah (TPPS). Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No 10 Tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual bankin system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, TPPS segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam kata Notaris: Sutjipto SH No. 23 Tanggal 8 September 1999. Perubahan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No.1/1/KEP.DGS/1999.BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri.

Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Bank ini hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang

mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealism usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di Perbankan Indonesia.

Selanjutnya pada tahun 1 juni 2007 berdasarkan Surat Keputusan Bank Indonesia Nomor 12/1209/DPbS resmi membuka kantor cabang dikota duri yang merupakan kantor cabang ke-83 dari 414 jaringan kantor BSM yang ada di 33 provinsi di Indonesia saat ini, yang terletak di Jalan Hangtuh No 33 B Duri Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau.

2. Sejarah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

Perbankan ialah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yakni menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan mengirimkan jasa uang. Sebelum bank syariah mandiri dibangun dikota Palopo, telah jauh sebelumnya pihak bank-bank mengadakan pengamatan dan observasi mengenai kelayakan pembangunan tersebut.

Bank Syariah Mandiri Kota Palopo didirikan pada tahun 2010. Bank Syariah ini didirikan atas dasar landasan islam dengan bertujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan bank syariah dikota palopo sekaligus membuka bisnis yang secara syariah untuk masyarakat. Pada bulan februari 2017, kantor Bank Syariah Mandiri cabang pembantu palopo dipindahkan pada jl.Dr.Ratulangi karena kondisi kantor yang sudah tidak memadai dengan jumlah karyawan yang meningkat sejak didirikan dan semakin berkembang dan tampil sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani,

yang melandasi kegiatan operasionalnya. Dalam tradisi dengan perkembangannya bank syariah melakukan bisnis yang berhubungan dengan transaksi keuangan dengan acuan Bank Islam yaitu :

- a. Larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi.
- b. Melakukan suatu kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah.
- c. Memberikan zakat ataupun infaq atas keuntungan yang diperoleh.

3. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri

- a. Visi Bank Syariah Mandiri
Menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha
- b. Misi Bank Syariah Mandiri
 - 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan
 - 2) Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah)
 - 3) Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
 - 4) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal
 - 5) Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat

4. Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah

1. *Branch Manager*

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Memastikan tercapainya target bisnis cabang yang telah ditetapkan berikut unit kerja dibawah koordinasinya meliputi pendanaan, pembiayaan, *feebased*, dan laba bersih secara kuantitatif maupun kualitatif.
- b. Memastikan kepatuhan tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktifitas cabang
- c. Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi secara langsung unit-unit kerja menurut tugasnya masing-masing

2. *Micro Banking Manager*

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Memastikan tercapainya target bisnis
- b. Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing franking*
- c. Memastikan pelaksanaan penagihan, *restrukturisasi* dan *recovery* nasabah
- d. Memastikan kelengkapan, kerapian dan keamanan dari dokumentasi

3. *Branch Operasional Service Manager (BOSM)*

- a. Memastikan layanan nasabah yang optimal dan sesuai standar
- b. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi
- c. Memastikan ketersediaan likuiditas
- d. mengesahkan pembukaan dan penutupan rekening

4. Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)

- a. Meningkatkan pertumbuhan portofoli pendanaan, pembiayaan dan *fee based* pada segmen pasar.
- b. Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar
- c. Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga
- d. Membuat rencana kerja dan pengembangan *bussines network* dengan *branc manager*
- e. Memastikan tersedianya data laporan monitoring portofolio dana pembiayaan dan produk keagenan

5. *Pauwing Officer* (PO)

- a. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai
- b. Memastikan kualitas barang yang dijaminkan
- c. Menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan
- d. Memastikan proses pencarian pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan gadai
- e. Memutakhirkan dokumen dan data nasabah sesuai dengan ketentuan
- f. Memenuhi segala standar layanan gadai

6. *Micro Finance Analist* (MFA)

- a. Melakukan perifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan.
- b. Melakukan kunjungan kelokasi usaha dan agunan
- c. Melakukan penilaian agunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

d. Membuat NAF melalui *system FAS* atau manual berdasarkan hasil perifikasi dan penilaian agunan

e. Menyampaikan laporan bulanan ke unit *risk*

7. *Costumer Service Representatif (CSR)*

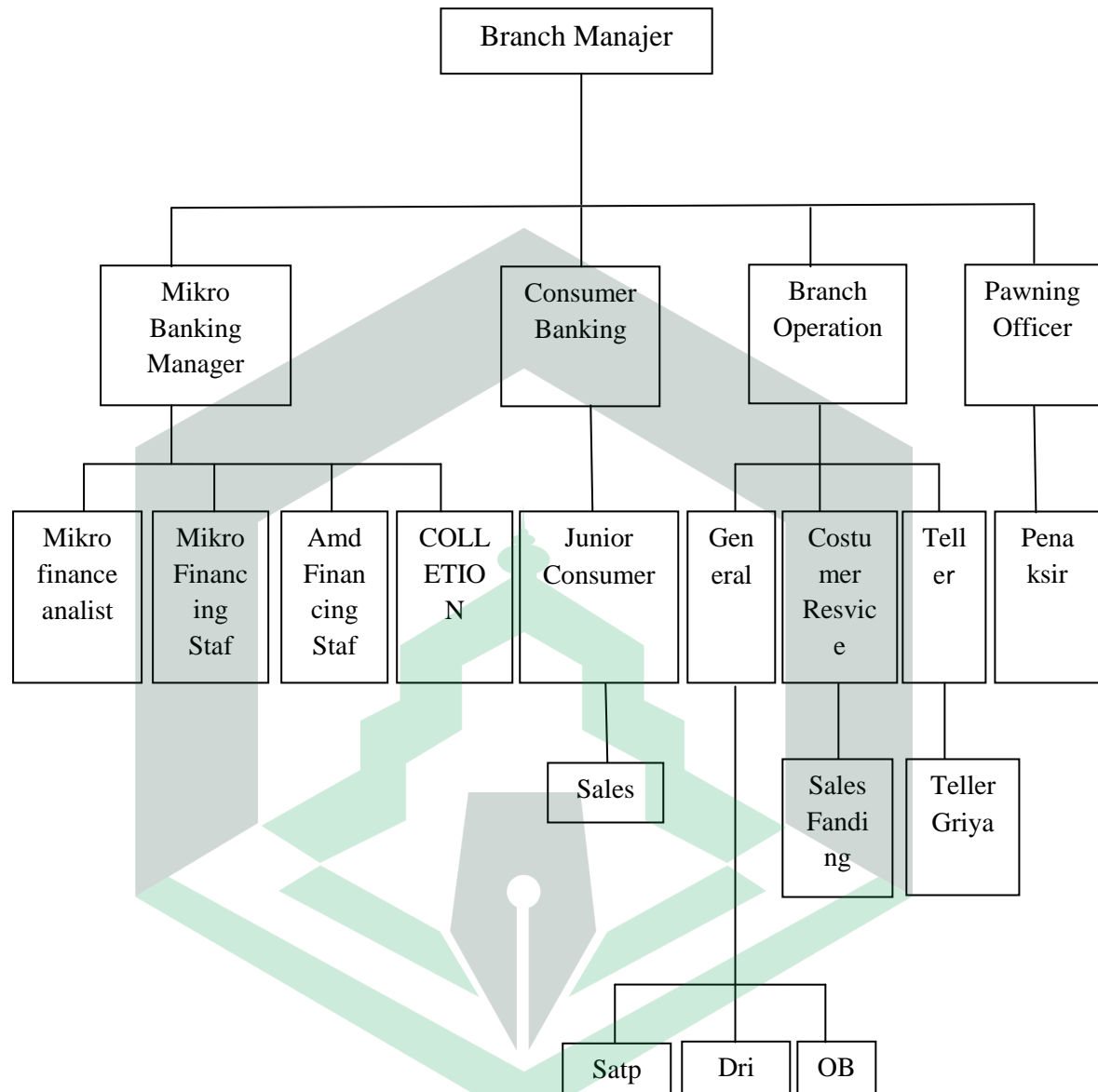
a. Memberikan informasi produk jasa BSM kepada nasabah

b. Memproses permohonan pembukuan dan penutupan rekening tabungan giro dan deposito

c. Mengelola kartu ATM dan surat berharga

d. Menginput data *costumer* dan *loan facility* yang lengkap dan akurat.





Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pt Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Palopo
Sumber Gadai Emas Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

B. Deskripsi Data Responden

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Mandiri Syariah Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan 100 sampel responden yang ditemui pada saat penelitian sedang berlangsung.

2. Umur/Usia Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur atau usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur/Usia

No	Umur/Usia	Tanggapan Responden	
		Orang	Persentase (%)
1	< 21 Tahun	6	6
2	21-30 Tahun	28	28
3	31-40 Tahun	49	49
4	41-50 Tahun	12	12
5	> 50 Tahun	5	5
	TOTAL	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan umur/usia, maka jumlah responden terbesar adalah responden berumur 21-30 tahun yakni 28 orang atau 28%, responden yang berumur <21 tahun yakni 6 orang atau 6%, responden yang berumur 31-40 tahun yakni 49 orang atau 49%, dan responden yang berumur 41-50 tahun yakni 12 orang atau 12%, sedangkan >50 tahun yakni 5 orang atau 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata Nasabah Bank Mandiri Syariah Kota Palopo didominasi yang berumur 31-40 tahun.

3. Jenis Kelamin Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Tanggapan Responden	
		Orang	Persentase (%)
1	Laki-Laki	27	27
2	Perempuan	73	73
	TOTAL	100	100

Sumber :Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan Jenis Kelamin, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berjenis kelamin Perempuan yakni 73 orang atau sebesar 73%, dan responden yang berjenis kelamin laki-laki yakni 27 orang atau sebanyak 27%, Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata Nasabah Bank Mandiri Syariah Kota Palopo didominasi responden yang berjenis kelamin Perempuan

4. Pekerjaan Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Tanggapan Responden	
		Orang	Persentase (%)
1	IRT	24	24
2	Karyawan Swasta	26	26
3	PNS	7	7
4	Wiraswasta	13	13
5	Mahasiswa	20	20
6	Lain-lain	10	10
	TOTAL	100	100

Sumber :Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil olahan data primer mengenai karakteristik responden yang berdasarkan Pekerjaan, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang pekerjaannya adalah karyawan swasta yakni 26 orang atau sebesar 26%, responden yang pekerjaannya Ibu Rumah Tangga yakni 24 orang atau sebanyak 24%, responden yang pekerjaannya Pegawai Negeri Sipil yakni 7 orang atau sebesar 7%, responden yang pekerjaannya wiraswasta yakni 13 orang atau sebesar 13%, responden yang pekerjaannya sebagai mahasiswa yakni 20 orang atau sebanyak 20%, dan responden yang pekerjaannya lain-lain yakni 10 orang atau sebanyak 10%. Sehingga dapat dikatakan bahwa rata-rata Nasabah Bank Mandiri Syariah Kota Palopo didominasi responden yang pekerjaannya sebagai Karyawan Swasta.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh antara variabel bebas atau *independen* terhadap variabel terikat atau dependen yang menghasilkan distribusi normal atau tidak yang terdapat dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Adapun hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* sebagai berikut.

Tabel 4.4 Uji Normalitas Data

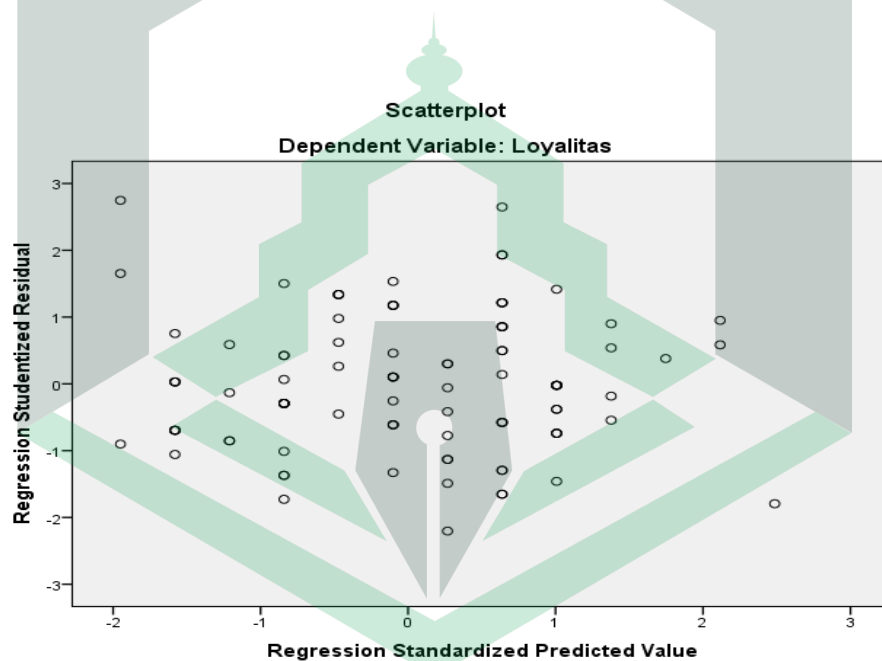
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2.75436236
Most Extreme	Absolute	.079
Differences	Positive	.079
	Negative	-.044
Test Statistic		.789
Asymp. Sig. (2-tailed)		.561 ^c
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : *Output SPSS yang diolah*

Berdasarkan hasil uji normalitas data dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diperoleh hasil nilai signifikan sebesar 0,561 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,561 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terjadi ketidaksamaan varian dari residual model regresi. Data yang baik pada penelitian adalah data yang tidak terjadi heterokedastisitas atau data yang terjadi homoskedastisitas. Homoskedastisitas terjadi jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan. Heterokedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan. Uji heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode *scatterplot*. Adapun hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut



Gambar 4.2 Hasil Uji Hereokedastisitas

Berdasarkan *output scatterplot* di atas dapat diketahui bahwa.

- Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0
- Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja
- Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Test for Linearity* pada SPSS 20. Untuk hasil dari pengujian linearitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.5 Hasil Uji Linier

ANOVA Table						
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F Sig.
Loyalitas Nasabah *Kinerja Karyawan	(Combined)		184.954	12	15.413	1.868 .050
	Between Groups	Linearity	151.685	1	151.685	18.385 .000
		Deviation From Linearity	33.268	11	3.024	.367 .966
	Within Groups		7171.796	87	8.251	
	Total		902.750	99		

$0,966 > 0,05$ (SIG)

Berdasarkan hasil uji linearitas didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,966 nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga data tersebut dapat dipastikan kedua buah variabel tersebut memiliki hubungan linear yang signifikan, hal tersebut

berarti bahwa perubahan yang terjadi pada variabel terikat dengan membentuk garis linear.

2. Uji Statistik

a. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Syariah Kota Palopo

1. Uji Parsial (Uji t)

Kriteria uji parsial (uji t) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk derajat bebas (df) = n-k adalah $100-2 = 98$. Berdasarkan tabel distribusi “t” diperoleh $t_{0,025,96} = 1,954$. Selain t_{hitung} dapat menggunakan signifikan penelitian $< 0,05$.

Tabel 4.6 Uji Parsial (Uji t) Hasil Output SPSS Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.599	4.112		5.740	.000
KINERJA KARYAWAN	.433	.097	.410	4.449	.000

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Sumber : *Output SPSS yang diolah*

Berdasarkan tabel *coefficients* diatas hasil signifikansi dari variabel Kinerja Karyawan (X) sebesar 0,000 dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 4,449 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,954 atau $4,449 > 1,954$. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah.

2. Uji Koefisien Determinasi (Uji-R²)

Uji ini berguna untuk mengukur kemampuan variabel bebas dalam merangkai variabel terikat. Dalam regresi sederhana sebaiknya menggunakan *R square* atau *Adjusted R* yang telah di sesuaikan dengan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.7 Koefisien Determinasi (Uji-R²) Hasil Output SPSS Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.410 ^a	.168	.160	2.76838

a. Predictors: (Constant), Kinerja

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : *Output SPSS yang diolah*

Dari hasil analisis kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri Syariah Kota Palopo. Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,168 hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (kinerja karyawan) mempunyai kontribusi atau berpengaruh terhadap variabel terkait (loyalitas nasabah) sebesar 16,8%, sedangkan sisanya sebesar 83,2% dipengaruhi oleh indikator-indikator lain yang tidak diteliti.

D. Pembahasan

Penelitian ini akan membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo? untuk menjawab rumusan masalah penelitian maka

peneliti menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran angket atau kuesioner kepada responden dengan sampel yang telah ditentukan sebanyak 100 sampel. Kemudian data yang telah diperoleh akan di analisis dengan menggunakan bantuan SPSS 20 untuk memudahkan peneliti dalam mengelola data penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap pengujian yaitu diantaranya adalah Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari yaitu Uji Normalitas dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov Smirnov*, Uji Multikolinieritas dan Uji Heterokedastisitas dengan menggunakan metode *Scatterplot*. Selanjutnya menggunakan Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji Parsial (Uji t) serta Uji R Square.

Hasil analisis uji asumsi klasik yang telah dilakukan dengan beberapa tahap pengujian menunjukkan hasil sebagai berikut.

1. Uji Normalitas Data menunjukkan bahwa hasil uji dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diperoleh hasil nilai signifikan sebesar 0,561 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 atau $0,561 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas data pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.
2. Uji Heterokedastisitas mengungkapkan bahwa berdasarkan *output scatterplot* dapat diketahui bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, dan Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Penyebaran titik-titik data tidak berpola. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan

metode *scatterplot* dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Sedangkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan Uji Parsial (Uji t) dan Uji R Square, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan nasabah pada Bank Mandiri Syariah, dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 4,449 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,954 atau $4,449 > 1,954$ (H_0 diterima dan H_1 ditolak.), dengan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,159 hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (kinerja karyawan) mempunyai kontribusi atau berpengaruh terhadap variabel terkait (loyalitas nasabah) sebesar 16,8%, sedangkan sisanya sebesar 83,2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang diteliti oleh Habib Syahputra Batubara dengan judul *“Pengaruh Margin, Kinerja Karyawan, Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok”* berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa margin, kinerja karyawan dan strategi pemasaran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁵⁵

Serta sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Immah Nudyatama berdasarkan judul *“Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk Terhadap*

⁵⁵ Habib Syahputra Batubara, “Pengaruh Margin, Kinerja Karyawan, Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Sipirok,” *Skripsi Institut Islam Negeri Padangsidimpuan*, (2015): 68-69

Loyalitas Nasabah Pada BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Tulungagung.⁵⁶

Juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sutikno berdasarkan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin Tbk Cabang Yogyakarta*” berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai mediasi yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah.⁵⁷

⁵⁶ Immah Nudyatama, “Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Karangrejo Tulungagung,” *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung*, (2018): 41-42.

⁵⁷ Sutikno, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin Tbk Cabang Yogyakarta,” *Skripsi Universitas Islam Indonesia*, (2019): 65

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif Kinerja Karyawan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Bank Mandiri Syariah Kota Palopo. dimana hasil tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$ dan jika dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 4,449 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,954 atau $4,449 > 1,954$ dengan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,168 hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (kinerja karyawan) mempunyai kontribusi atau berpengaruh terhadap variabel terkait (loyalitas nasabah) sebesar 16,8%, sedangkan sisanya sebesar 83,2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

B. Saran

1. Jumlah masyarakat yang ada di Kota Palopo dari tahun ke tahun semakin meningkat. Sehingga untuk meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk-produk yang ada pada Bank Mandiri Syariah, perusahaan perlu meningkatkan kinerja karyawannya, karena semakin baik kinerja karyawan maka akan mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap produk-produk yang ada pada Bank Mandiri Syariah Kota Palopo.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil yang didapatkan pada penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan sebaiknya ada pengembangan variabel yang belum diteliti dalam penelitian

ini yang terkait dengan pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas nasabah.



DAFTAR PUSTAKA


- Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya, Kementerian Agama RI. (2015). Alquran dan Terjemahnya, Cet. X, Bandung: CV Ponegoro.
- Akhtar, Muhammad. F., Ali, Khizer.,& Sadaqat, Shama. (2015). Liquidity Risk Management: A Comparatif Study between Conventional and Islamic Banks of Pakistan. University of the Punjab (Pakistan), *Journal of Research in Business*
- Andri, Sri Juniati. (2017).Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan,*Skripsi Institut Islam NegeriPalopo*.
- Anshori, Abdul Ghofur. (2018). *Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Antonio, Muhammad Syafii. (2001). *.Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press.
- Ascarya, (2007). *Akad dan Produk Bank Syariah* . Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Batubara Habib Syahputra. (2015). Pengaruh Margin, Kinerja Karyawan, Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Pembiayaan Murabahah Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Siprok, *Skripsi Institut Islam Negeri Padangsidempuan*
- Dina. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Area Palembang, *Skripsi UIN Raden Fatah Palembang*.
- Fatmawati.(2018). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalias Nasabah, *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo*.
- Fergian, Danar. (2016). Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah,*Skripsi Institut Islam Negeri Surakarta*.
- Fitrah, Muh dan Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*, Jawa Barat: CV Jejak.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro.
- Griffin, 2005.*Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga

- Hendrayadi dan Suryani.(2015).*Metode Riset Kuantitatif: Toeri Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*, Cet 1. Jakarta: PT Fajar Intrepratama Mandiri.
- Hermawati.(2016). Pengaruh Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Kota Palopo, *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo*.
- Hidayat, Rahmat. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan loyalitas Nasabah, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, No. 1 Maret.
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Cet 4 . Bandung: Alfabeta.
- Ismiyanti, Indah. (2015). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen, *Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*.
- Ludfi, Muchamad Arif. (2015). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kpercayaan Anggota BMT ASY-SYIFA WALERI KENDAL, *Skripsi Semarang Universitas Islam Negeri Walisongo*.
- Nudyatama Immah. (2018) Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Karangrejo Tulungagung, *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung*.
- M, Fitrah Yanti. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bri Syariah Di Kota Palopo, *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo*.
- Maharani, Riag.(2017). Pengaruh reward dan Punishment terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Abdul Moelok, *Skripsi UIN Raden Intan Lampung*.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosda karya.
- Murty, Windy Aprilia. (2012). Pengaruh Kompensasi, Motivasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Administrasi, *Skripsi Sekolah Tinggi Ekonomi Perbanas Surabaya*.
- Robbins, P. Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Erlangga, Jakarta
- Ridwan. (2008). *Dasar-Dasar Statistik*, Bandung: Alfabeta.
- Sangaji, Etta Mamang dan Sopiah.(2013). *Perilaku Konsumen*, Cet1.Yogyakarta.

- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2014). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Cet 2. Bandung: Alfabet CV.
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet 20. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. (2015). *Ekonometrika Terapan: Terori dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta: ANDI).
- Staf Operasional Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo.
- Sutikno. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Bukopin Tbk Cabang Yogyakarta, *Skripsi Universitas Islam Indonesia*
- Swasta, Basu dan Hani Handoko. (2014). *Perilaku Komunikasi*, BPEF: Yogyakarta.
- Ukudi dan Mulyo Budi Setiawan.(2007). Pengaruh Kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah, *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, No. 2 Juli.
- Utami, Santi Budi. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. TASPEN (PERSERO) CABANG YOGYAKARTA, *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Yuli, Sri Budi Cantika. (2012). Kualitas layanan Bagi Nasabah Di PT. Bank Syariah mandiri Cabang Malang, *Jurnal Humanity*, No. 2 Juli.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

- 
1. Kuesioner Penelitian
 2. Hasil Kuesioner Penelitian
 3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
 4. Surat Keputusan (SK)
 5. Surat Izin Penelitian
 6. Undangan Seminar Proposal
 7. Undangan Seminar Hasil
 8. Undangan Ujian Munaqasyah
 9. Berita Acara Ujian Proposal
 10. Berita Acara Ujian Hasil Skripsi
 11. Berita Acara Ujian Munaqasyah
 12. Riwayat Hidup

KUESIONER PENELITIAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Kepada Yth,

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nama : Nanda Puspitasari
NIM : 16 0402 0220
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya yang berjudul ” **“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo)”**. Kali ini, saya selaku peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner yang saya ajukan, mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu/Saudara/I karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih.

Wasalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nanda Puspitasari
NIM. 16.0402.0220

PROFIL RESPONDEN

Isi dan berikan tanda silang (X) pada kotak yang tersedia dibawah ini.

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
4. Pekerjaan :

A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pernyataan dengan cermat.
2. Silahkan beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternative jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternative jawaban, beritanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda *check list* (✓) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang lewat.

B. Keterangan Jawaban

Skala penilaian adalah sebagai berikut.

SINGKATAN	KETERANGAN	NILAI
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

I. KINERJA KARYAWAN

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Kuantitas						
1	Selama bekerja, hasil pekerjaan karyawan lebih baik dibandingkan dengan waktu sebelumnya					
2	Karyawan menangani beban kerja sebagaimana yang ditugaskan kepadanya					
3	Dalam situasi mendesak karyawan bersedia melakukan pekerjaan yang bukan tugasnya demi kelancarannya					
4	Karyawan mencari tambahan pengetahuan tentang hal-hal yang berkaitan dengan bidangnya					
Kualitas						
1	Karyawan dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik					
2	Kualitas Pelayanan yang karyawan lakukan sesuai dengan harapan nasabah					
3	Karyawan melakukan pekerjaan dengan akurat dan jarang membuat kesalahan					
Ketepatan Waktu						
1	Karyawan disiplin waktu dalam bekerja					
2	Karyawan tidak pernah menunda pekerjaan					
3	Karyawan mampu mempercepat menyelesaikan pekerjaan sebelum batas waktu yang telah ditentukan					

II. LOYALITAS NASABAH

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
Rekomendasi						
1	Nasabah mengajak orang lain untuk menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo					

2	Nasabah menggambarkan hal yang positif kepada kerabat mengenai Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo					
3	Nasabah yang puas terhadap pelayanan akan memberikan rekomendasi untuk menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo					
4	Nasabah bersedia mempengaruhi nasabah lainnya untuk menggunakan produk terbaik Bank Syariah Mandiri KCP Kota Palopo					
Menambah Frekuensi Konsumsi						
1	Nasabah akan lebih sering bertransaksi setelah mengetahui kelebihan di Bank Mandiri Syariah KCP Kota Palopo					
2	Nasabah akan menggunakan produk lain dari Bank Mandiri Syariah KCP Kota Palopo					
3	Nasabah mempercayakan dana yang dimiliki untuk dikelola oleh Bank Mandiri Syariah KCP Kota Palopo					
Menceritakan Hal Yang Baik Tentang Produk						
1	Nasabah akan menceritakan keunggulan dari produk Bank Mandiri Syariah KCP Kota Palopo kepada teman serta kerabatnya.					
2	Nasabah memberitahukan pada orang lain bahwa Bank Mandiri Syariah KCP Kota Palopo memberikan kemudahan dalam memperoleh produk					
3	Nasabah yang merasa puas dengan karyawan akan memperngaruhi orang lain tentang Bank Mandiri Syariah KCP Kota Palopo					

~ TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASINYA ~

**HASIL KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA BANK SYARIAH
MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU KOTA PALOPO)**

Responden	Data Responden																						
	KINERJA KARYAWAN (X)											LOYALITAS NASABAH (Y)											
1	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	Total X	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	Total Y	
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	
3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	43	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42	
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36	
5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	
6	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	
7	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	38	
8	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46	
9	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
10	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	45	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	47	
11	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	
12	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	
13	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	45	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	41	
14	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	44	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43	
15	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	41	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45	
16	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	45	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	43	
17	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	44	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48	
18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	46	
19	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	44	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	45	
20	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	44	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	44	
21	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	45	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43	
22	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	42	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	45	
23	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	40	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	
24	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	40	
25	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38	
26	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	38	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37	
27	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	39	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38	
28	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	44	
29	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	47	
30	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	40	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	41	
31	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	45	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	43	
32	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	44	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	45	

1. Uji Validitas
 - a. Variabel Kinerja Karyawan (X)

[illegible]

X6	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.316	.186	.186	.655*	.000	1	.000	.632*	.333	.200	.566
	Sig. (2-tailed)	.373	.608	.608	.040	1.000		1.000	.050	.347	.580	.088
X7	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.395	.371	.371	.218	-.395	.000	1	.395	.167	.500	.447
	Sig. (2-tailed)	.258	.291	.291	.545	.258	1.000		.258	.645	.141	.195
X8	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.750*	.587	.294	.690*	.000	.632*	.395	1	.264	.316	.801**
	Sig. (2-tailed)	.012	.074	.410	.027	1.000	.050	.258		.462	.373	.005
X9	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.264	.371	.681*	.582	.000	.333	.167	.264	1	.667*	.696*
	Sig. (2-tailed)	.462	.291	.030	.078	1.000	.347	.645	.462		.035	.025
X10	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.316	.186	.557	.655*	-.316	.200	.500	.316	.667*	1	.626
	Sig. (2-tailed)	.373	.608	.094	.040	.373	.580	.141	.373	.035		.053
XT OT AL	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.754*	.692*	.692*	.748*	.141	.566	.447	.801**	.696*	.626	1

Sig. (2-tailed) .012 .027 .027 .013 .697 .088 .195 .005 .025 .053

N 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10

*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

		Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.371	.557	.587	.310	.415	.557	.836**	.689*	.881**	.909**
	Sig. (2-tailed)		.291	.094	.074	.383	.233	.094	.003	.028	.001	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Y2	Pearson Correlation	.371	1	.667*	.000	.371	.000	.250	.375	.218	.395	.483
	Sig. (2-tailed)	.291		.035	1.000	.291	1.000	.486	.286	.545	.258	.157
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Y3	Pearson Correlation	.557	.667*	1	.000	-.062	.000	.167	.667*	.509	.527	.524
	Sig. (2-tailed)	.094	.035		1.000	.865	1.000	.645	.035	.133	.117	.120
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Y4	Pearson Correlation	.587	.000	.000	1	.294	.354	.395	.395	.690*	.500	.669*
	Sig. (2-tailed)	.074	1.000	1.000		.410	.316	.258	.258	.027	.141	.035
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Y5	Pearson Correlation	.310	.371	-.062	.294	1	.415	.093	.371	.284	.587	.572
	Sig. (2-tailed)	.383	.291	.865	.410		.233	.799	.291	.427	.074	.084
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Y6	Pearson Correlation	.415	.000	.000	.354	.415	1	.000	.559	.488	.354	.540
	Sig. (2-tailed)	.233	1.000	1.000	.316	.233		1.000	.093	.153	.316	.107

Y7	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.557	.250	.167	.395	.093	.000	1	.250	.327	.395	.498
	Sig. (2-tailed)	.094	.486	.645	.258	.799	1.000		.486	.356	.258	.143
Y8	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.836**	.375	.667*	.395	.371	.559	.250	1	.764*	.791**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.003	.286	.035	.258	.291	.093	.486		.010	.006	.001
Y9	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.689*	.218	.509	.690*	.284	.488	.327	.764*	1	.690*	.831**
	Sig. (2-tailed)	.028	.545	.133	.027	.427	.153	.356	.010		.027	.003
Y10	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.881**	.395	.527	.500	.587	.354	.395	.791**	.690*	1	.907**
	Sig. (2-tailed)	.001	.258	.117	.141	.074	.316	.258	.006	.027		.000
YT OT AL	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.909**	.483	.524	.669*	.572	.540	.498	.861**	.831**	.907**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.157	.120	.035	.084	.107	.143	.001	.003	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

a. Variabel Kinerja Karyawan (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.566	10

b. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	10



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR : 46 TAHUN 2020

TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL
DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian seminar proposal, seminar hasil dan ujian munaqasyah bagi mahasiswa Program SI, maka dipandang perlu dibentuk Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;
- b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.

Memperhatikan : Penunjukan Penguji dari Ketua Prodi

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA PROGRAM SI INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Tim Dosen Pembimbing dan Penguji Seminar proposal, Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2020.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Palopo
Pada Tanggal : 12 Agustus 2020

a.n. Rektor
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,


Hendri M.

- Tembusan :
1. Kabiro AUAK;
 2. Mahasiswa yang bersangkutan
 3. Peringgal

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO
NOMOR : 46 TAHUN 2020
TENTANG
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL, SEMINAR HASIL
DAN UJIAN MUNAQASYAH MAHASISWA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Nanda Puspitasari
NIM : 16 0402 0220
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah
(Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo)
- III. Tim Dosen Penguji :
- | | |
|---------------------------|---------------------------------------|
| Ketua Sidang | : Dr. Hj. Ramlah M., M.M. |
| Sekretaris | : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., MA |
| Penguji Utama (I) | : Burhan Rifuddin, SE., M.M. |
| Pembantu Penguji (II) | : Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc. |
| Pembimbing (I) / Penguji | : Dr. Fashih, M.EI. |
| Pembimbing (II) / Penguji | : Hendra Safri, SE., M.M. |

Palopo, 12 Agustus 2020

Rektor
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Ramlah My



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 170/IP/DPMTSP/II/2020

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 22 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : NANDA PUSPITASARI
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Dr. Ratulangi Km. 08 Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 16 0402 0220

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP KOTA PALOPO)

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH MANDIRI KCP KOTA PALOPO

Lamanya Penelitian : 18 Februari 2020 s.d. 18 April 2020

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 19 Februari 2020
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP
ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP
Pangkat : Penata
NIP : 19780805 201001 1 014

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo;
3. Dandiko-1403-SWG;
4. Kapolres Palopo;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo;
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo;
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Agatis, Telp. (0471) 22076 Balandi - Kota Palopo
Email: iainpalopo.feb@gmail.com

Nomor : Istimewa
Lamp : -
Hal : Undangan Seminar Proposal

Palopo, 31 Januari 2020

Kepada
Yth. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing
di-
Palopo

Assalamu 'Alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, sehubungan dengan pelaksanaan ujian Seminar Proposal mahasiswa.

Nama : Nanda Puspitasari
NIM : 16.0402.0220
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Bersama ini dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk hadir sebagai Penguji pada pelaksanaan Ujian Seminar Proposal tersebut yang akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 04 Februari 2020
Waktu : 09.00 Wita
Tempat : Ruang Ujian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Adapun daftar dosen Penguji dan Pembimbing Skripsi adalah:

Pembimbing I : Dr. Fasiha, M.E
Pembimbing II : Hendra Satrio, S.L., M.M.

Demikian undangan ini, atas kesediaan Bapak / Ibu kami ucapkan terima kasih. *
Wassalamu 'Alaikum Wr.Wb.

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. H. Fasiha M., M.M.

■ NANDA
PUSPITASARI Seminar
Hasil

Selasa, 25 Agt • 10.30

📍 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

👤 2 tamu

febi@iainpalopo.ac.id
✓ Penyelenggara

nanda_puspitasari
_mhs@iainpalopo.ac.id



Nama : Nanda Puspitasari
Nim : [16 0402 0220](#)
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kinerja Karyawan
Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi
Pada Bank Syariah Mandiri Kantor
Cabang Pembantu Kota Palopo)

Undangan Ujian Munaqasyah

Invitation: NANDA PUSPITASARI
Ujian Munaqasyah @ Tue Sep 15,
2020 10:30am - 11:30am (WITA) ☆
(nanda_puspitasari_mhs@iainpalopo.ac.id) Kotak Masuk



febi@iainpalopo.ac.id 8 Sep
kepada saya ▾



Sep
15

NANDA PUSPITASARI Ujian Munaqasy...

YA MUNGKIN TIDAK



Selasa, 15 September
10.30–11.30



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



febi@iainpalopo.ac.id (penyelenggara)



10.30 NANDA PUSPITASARI Ujian Munaq...



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Agatis Telp. 0471-32076 Fax. 0471- 325195 Kota Palopo
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari Selasa Tanggal, Empat Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh telah dilaksanakan Ujian Seminar Proposal Mahasiswa :

Nama : Nanda Puspitasari
NIM : 16 0402 0220
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah KCP Palopo)

Dengan hasil Skripsi:

- Proposal di tolak dan Seminar Ulang
- Proposal di terima tanpa Perbaikan
- ☒ Proposal diterima dengan Perbaikan
- Proposal tambahan tanpa Seminar Ulang

Demikian Berita Acara ini dibuat untk digunakan sebagaimana mestinya

Palopo, 04 Februari 2020

Dosen Pembimbing I

Dr. Fasiha, M.Ed.

Dosen Pembimbing II

Hendra Safri, SE., M.M.

Mengetahui,

Ketua Prodi Perbankan Syariah

Hendra Safri, SE., M.M.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Binti No. 1 Balandi Kota Palopo Telp (0471) 22076
E-mail: iainpalo@iainpalo.ac.id Website: <https://fabi.iainpalo.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN HASIL

Pada Hari ini Selasa Tanggal 25 bulan Agustus tahun 2020 telah dilaksanakan Ujian Seminar Hasil mahasiswa (I):

Nama : Nanda Puspitasari
NIM : 16 0402 0220
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)

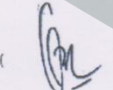

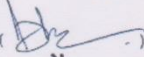



Dinyatakan LULUS UJIAN / TIDAK LULUS dengan NILAI dan masa perbaikan _____ pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

- ☐ Skripsi diterima tanpa perbaikan
☒ Skripsi diterima dengan perbaikan
☐ Skripsi ditolak dan seminar ulang

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramiah M.M.,
(Ketua Sidang/Penguji)
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI, M.A.
(Sekretaris Sidang/Penguji)
3. Burhan Rifuddin, S.E, M.M.
(Penguji I)
4. Nur Ariani Aqidah, S.E, M.Sc.
(Penguji II)
5. Dr. Fasiha, M.EI
(Pembimbing I/ Penguji I)
6. Hendra Safri, S.E., M.M.
(Pembimbing II/ Penguji I)

()
()
()
()
()
()



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Bitti No. Balandal Kota Palopo Telp (0471) 22076
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id Website: https://febi.iainpalopo.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

Pada Hari ini Selasa Tanggal 15 bulan September tahun 2020 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah mahasiswa (i):

Nama : Nanda Puspitasi
NIM : 16.0402.0220
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo).

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK LULUS** dengan **NILAI** ...⁹⁵... dan masa perbaikan pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Skripsi diterima tanpa perbaikan |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Skripsi diterima dengan perbaikan |
| <input type="checkbox"/> | Skripsi ditolak dan seminar ulang |

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.
(Ketua Sidang/Penguji) ()
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.
(Sekretaris Sidang/Penguji) ()
3. Burhan Rifuddin, SE., M.M.
(Penguji I) ()
4. Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc.
(Penguji II) ()
5. Dr. Fasiha, M.EI.
(Pembimbing I/ Penguji I) ()
6. Hendra Safri, SE., M.M.
(Pembimbing II/ Penguji I) ()

CATATAN HASIL UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Nanda Puspitasari
NIM : 16 0402 0220
Program Studi : Perbankan Syariah
Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 15 September 2020
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo).

Keputusan Sidang :
1. Lulus tanpa perbaikan
2. Lulus dengan konsultan ✓
3. Lulus perbaikan tanpa konsultan
4. Tidak lulus

Aspek Perbaikan :
1. Materi Pokok
2. Metodologi Penelitian
3. Bahasa
4. Teknik Penulisan

Lain-lain :
1. Konsultan
2. Jangka waktu perbaikan

15 September 2020

Penguji I



Burhan Rifuddin, SE., M.M.

Penguji II



Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc.

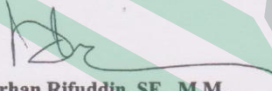
PENILAIAN UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Nanda Puspitasari
NIM : 16 0402 0220
Program Studi : Perbankan Syariah
Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 15 September 2020
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo).

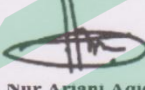
NO	ASPEK PENILAIAN	NILAI
A. NILAI TULISAN		
1	Pemilihan dan perumusan masalah serta relevansi. Teoritik dan hipotesis (kalau ada) dengan permasalahan	
2	Ketepatan aspek metodologi	
3	Kualitas sumber data (primer/sekunder, faktor-faktor kesulitan memperoleh/mencerna)	
4	Kekuatan analisis dan penyajian tulisan	
5	Kedalaman saran	
6	Tata tulisan	
JumlahNilai A		95
B. NILAI LISAN		
1	Kemampuan mengemukakan dan menguraikan pemikiran/pendapat	
2	Ketepatan dan relevansi jawaban	
3	Penguasaan materi skripsi	
4	Penampilan (sikap, emosi dan kesopanan)	
JumlahNilai B		95

15 September 2020

Penguji I


Burhan Rifuddin, SE., M.M.

Penguji II


Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc.

CATATAN HASIL KOREKSI UJIAN MUNAQASYAH

Nama Mahasiswa : Nanda Puspitasari

NIM : 16 0402 0220

Program Studi : Perbankan Syariah

Hari/Tanggal Ujian : Selasa, 15 September 2020

Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo).

1. Ganti Penelitian yang sejalan karena belum sesuai dengan peneliti
2. Tambahkan kriteria nasabah yang loyal.
3. Prakata, Tambahkan nama sekretaris prodi.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon (0471) 22076
Email: febi@iainpalopo.ac.id, Website: <https://febi.iainpalopo.ac.id/>

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen penguji dan Ketua Program Studi Perbankan Syariah, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dengan kurang/baik/lancar dan menulis al-Qur'an dengan kurang/baik/lancar.

Nama : Nanda Puspitasari
NIM : 16 0402 0220
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui :
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M.

.....2020
Dosen Penguji

*coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa.

SURAT KETERANGAN

PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP Palopo, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nanda Puspitasari
NIM : 16.04.02.0220
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : Institut Agama Islam negeri (IAIN) Palopo

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Palopo dengan judul skripsi " Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Palopo)".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 28 Juli 2020

PT BANK SYARIAH MANDIRI
KCP Palopo


mandiri
syariah
Cabang Palopo
A Fajar
Branch Manager

RIWAYAT HIDUP



Nanda Puspitasari, lahir di Palopo tanggal 10 Mei 1998. penulis merupakan anak kedua dari lima bersaudara dari pasangan Arbi, S.Sos dan Cahaya Dewi, S.Sos. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl. Dr.Ratulangi, Km. 08 Kecamatan Bara Kelurahan Buntu Datu Kota Palopo. Pendidikan Dasar diselesaikan pada tahun 2010 di SD Negeri 276 Bara Kota Palopo. Kemudian, di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di SMP Negeri 8 Kota Palopo hingga tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Kota Palopo hingga tahun 2016. Setelah lulus SMK Negeri di Tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan S1 di program studi perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kota Palopo. Pada akhirnya penulis membuat tugas akhir Skripsi untuk menyelesaikan pendidikan S1 dengan judul Skripsi ***“Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Palopo)”***. Penulis berharap dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya dan meraih cita-cita yang dimimpikan, Aamiin. Demikian riwayat hidup peneliti.